



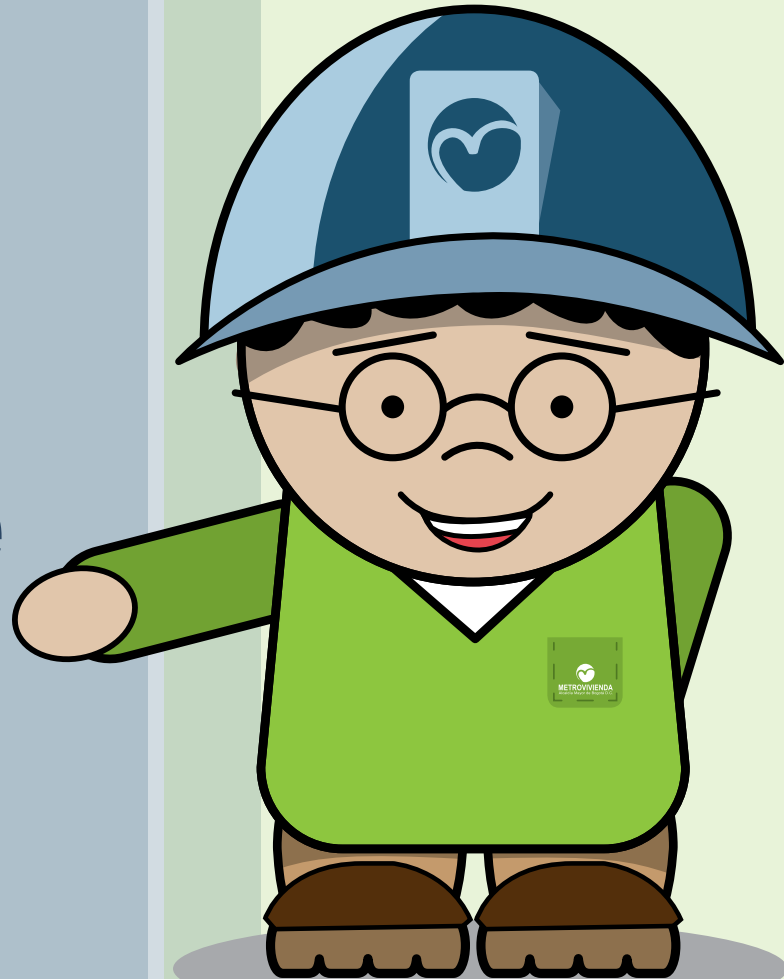
METROVIVIENDA
Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Sistema Integrado de Gestión



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
HUMANANA



1

Introducción

En cumplimiento del Decreto Distrital 652 de 2011¹, Metrovivienda implementó el Sistema Integrado de Gestión -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- respondiendo así, a la línea del Plan de Desarrollo Distrital 2012-2016 en su Eje 3: “Una Bogotá que Defiende y Fortalece lo Público” y al 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 -SIG-.

El reto es continuar con la implementación del SIG, esta labor es un proceso continuo y permanente, llevando a cabo campañas de sensibilización, socialización, apoyando con el equipo de trabajo las actividades de mantenimiento y mejora del Sistema, todo esto respaldado con el compromiso de la Alta Dirección.

En este sentido ponemos a su disposición esta cartilla, la cual le permitirá conocer el Sistema y contribuir activamente en su aplicación y mejora continua.

1. Decreto Distrital No. 652 de 2011, por el cual 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.



SISTEMA INTEGRADO
DE GESTIÓN
METROVIVIENDA

2

Sistema Integrado de Gestión

El SIG es definido como el conjunto de orientaciones, procesos, políticas, metodologías, instancias e instrumentos orientados a garantizar un desempeño institucional articulado y armónico, que se encuentra conformado por los subsistemas de Gestión de la Calidad (SGC), Gestión Documental y Archivo (SIGA), Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), Seguridad y Salud Ocupacional (S&SO), de Responsabilidad Social (SRS), de Gestión Ambiental (SGA) y de Control Interno (SCI). El SIG está en el Sistema de Desarrollo Administrativo (SISTEDA).

En Metrovivienda se 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. Igualmente se están realizando avances sobre el Subsistema de Gestión Ambiental -SGA- y el Subsistema de Gestión Documental y Archivo – SIGA.

2.1

Normas que rigen el SIG



ISO 9001:2008	Norma internacional de Sistemas de Gestión de la Calidad - ISO (SGC).
NTCGP 1000:2009	Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública - NTCGP 1000:2009 ²
NTD-SIG 001-2011	Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión para las entidades y organismos distritales.
MECI:2014	Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 2014

Estas normas promueven el enfoque basado en procesos, el cual consiste en determinar y gestionar, de manera eficaz, una serie de actividades relacionadas entre sí y permite identificar las interacciones entre los diversos procesos, generando una cadena de valor en mejorara de la satisfacción de los/as clientes y el desempeño de las entidades.

2. Año de expedición de la norma

2.2

En la NTCGP 1000:2009 encontramos 10 principios de calidad

Enfoque hacia el cliente: la razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuáles son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.

Liderazgo: desarrollar una conciencia hacia la calidad implica que la alta dirección de cada entidad es capaz de lograr la unidad de propósito dentro de ésta, generando y manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad.

Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas: es el compromiso de las personas involucradas en todos los niveles, lo cual permite el logro de los objetivos de la entidad.

Enfoque basado en los procesos: en las entidades existe una red de procesos, la cual al trabajar articuladamente permite generar valor. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Enfoque del sistema para la gestión: el hecho de identificar, entender, mantener, mejorar y en general gestionar los procesos y sus interrelaciones como un sistema contribuye a la eficacia, eficiencia y efectividad de las entidades en el logro de sus objetivos.

Mejora continua: siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para entregar los productos o prestar servicios en las entidades. Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de las entidades sea un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad.

Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: en todos los niveles de la entidad las decisiones eficaces, se basan en el análisis de los datos y la información y no simplemente en la intuición.

Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes o servicios: las entidades y sus proveedores son interdependientes; una relación beneficiosa basada en el equilibrio contractual, aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Coordinación, cooperación y articulación: el trabajo en equipo, en y entre entidades, es importante para el desarrollo de relaciones que beneficien a sus clientes y que permitan emplear de una manera racional los recursos disponibles.

Transparencia: la gestión de los procesos se fundamenta en las actuaciones y las decisiones claras; por lo tanto, es importante que las entidades garanticen el acceso a la información pertinente de sus procesos facilitando el control social.

2.3

Procedimientos obligatorios de norma

Los siguientes son los procedimientos exigidos por la norma de calidad NTCGP 1000:2009 y NTC – ISO 9001: 2008:

- Control de documentos.
- Control de registros.
- Control al Producto o Servicio No Conforme.
- Auditorías Internas de Calidad, denominado en el sistema como “Auditorías internas del SIG”.
- Acciones Correctivas.
- Acciones Preventivas.

Para Metrovivienda estos dos últimos están contenidos en el procedimiento de Planes de Mejoramiento, que puede consultar en la intranet.

3

Plan de Desarrollo Bogotá Humana y Plataforma Estratégica de Metrovivienda

El Plan de Desarrollo tiene como objetivo mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos y ciudadanas de Bogotá, aplicando un enfoque diferencial en sus políticas, buscando la reducción de todas las formas de segregación, por medio del aumento de las capacidades de la población para el goce efectivo de sus derechos; a la vez que ofrece apoyo al desarrollo de la economía popular, acceso equitativo al disfrute de la ciudad y en la misma línea busca disminuir la carga del gasto de los sectores más deprimidos.

Por lo tanto, el Acuerdo 489 de 2012 “por el cual se adopta el Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas para Bogotá D.C. 2012-2016. BOGOTÁ HUMANA”, contiene los objetivos, metas, estrategias y políticas que guiarán el actuar de las entidades de la administración distrital para elevar las condiciones de bienestar de la ciudadanía y sentar las bases de un cambio de enfoque.

En primer lugar, porque el Plan de Desarrollo coloca al ser humano como centro de la acción administrativa y de la política de la ciudad y se propone permitirle a cada habitante de Bogotá tener opción en la elección de su proyecto de vida y desarrollar su potencial como ser humano, tanto individual como colectivamente.

Uno de los pasos para llegar a ese objetivo, es reducir todas las formas de segregación social, económica, espaciales y culturales que hay en la ciudad. Respecto a la dimensión espacial de la segregación, el plan propone permitir a las familias de menores ingresos vivir en donde hay mejores dotaciones y más infraestructura, cerca de sus lugares de

trabajo, en lo que se ha denominado Centro Ampliado, de modo que puedan acceder a la ciudad sin tener que atravesarla; para lograrlo, se requiere de la participación voluntaria de los propietarios y habitantes originales, por eso se habla de revitalización, es decir densificar pero con la gente, con su voluntad y participación.

En segundo lugar, el Plan quiere superar el modelo de ciudad depredador del ambiente y reemplazarlo por uno de crecimiento urbano basado en la sostenibilidad ambiental, para ello busca contribuir al reordenamiento del territorio alrededor del agua, a minimizar las vulnerabilidades futuras derivadas del cambio climático y a proteger en forma prioritaria la estructura ecológica principal de la ciudad.

En tercer lugar, Bogotá Humana plantea un fortalecimiento de lo público, a través de la participación y la decisión de la ciudadanía, la eficacia y eficiencia administrativa, transparencia y la lucha contra la corrupción y seguridad ciudadana como baluarte de la convivencia.

Con base en estos pilares, Metrovivienda fortalece su papel como banco de tierras, centrando sus funciones en:

BOGOTÁ HUMANA

1. Promover la oferta masiva de suelo urbano para facilitar la ejecución de Proyectos Integrales de Vivienda de Interés Social y Prioritaria.
2. 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.
3. Promover la organización comunitaria de familias de bajos ingresos para facilitar su acceso al suelo destinado a la Vivienda de Interés Social Prioritaria.

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.

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.

Objetivos estratégicos

- Gestionar suelo para consolidar a Metrovivienda como el banco de tierras e inmobiliario del Distrito Capital y su región, para el desarrollo de Proyectos de Vivienda de Interés Prioritario -VIP- y Proyectos Urbanos Integrales que incluyan VIP, con énfasis en el Centro Ampliado.
- Promover la densificación del Centro Ampliado a partir de la vinculación de los residentes y/o propietarios originales de las zonas a intervenir como actores principales del proceso de revitalización.
- Terminar las operaciones de gestión de suelo urbano de expansión y desarrollo, buscando sellar los bordes sur y occidental y así contener la extensión de la ciudad.
- Fortalecer la capacidad administrativa e institucional de Metrovivienda para responder adecuadamente al reto de dinamizar la gestión de suelo en el Centro Ampliado.

3.1

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 clientes directos e indirectos

3.2

Política de Administración de Riesgos Metrovivienda

Bajo la responsabilidad del equipo directivo que participa en cada proceso, se 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, clientes o beneficiarios 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.

3.3

Cientes externos

- Constructores
- Organizaciones Populares de Vivienda
- Cajas de Compensación Familiar
- Propietarios de predios
- Organizaciones No Gubernamentales
- Entidades públicas y/o asociaciones público–privadas y/o beneficiarios directos del suelo como subsidio en especie³.

3. 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.

3.4

Beneficiarios, usuarios y partes interesadas

- Ciudadanía en general
- Moradores, vecinos
- Juntas de Acción Comunal
- Consejos de administración de los conjuntos de propiedad horizontal

3.5

Productos de Metrovivienda

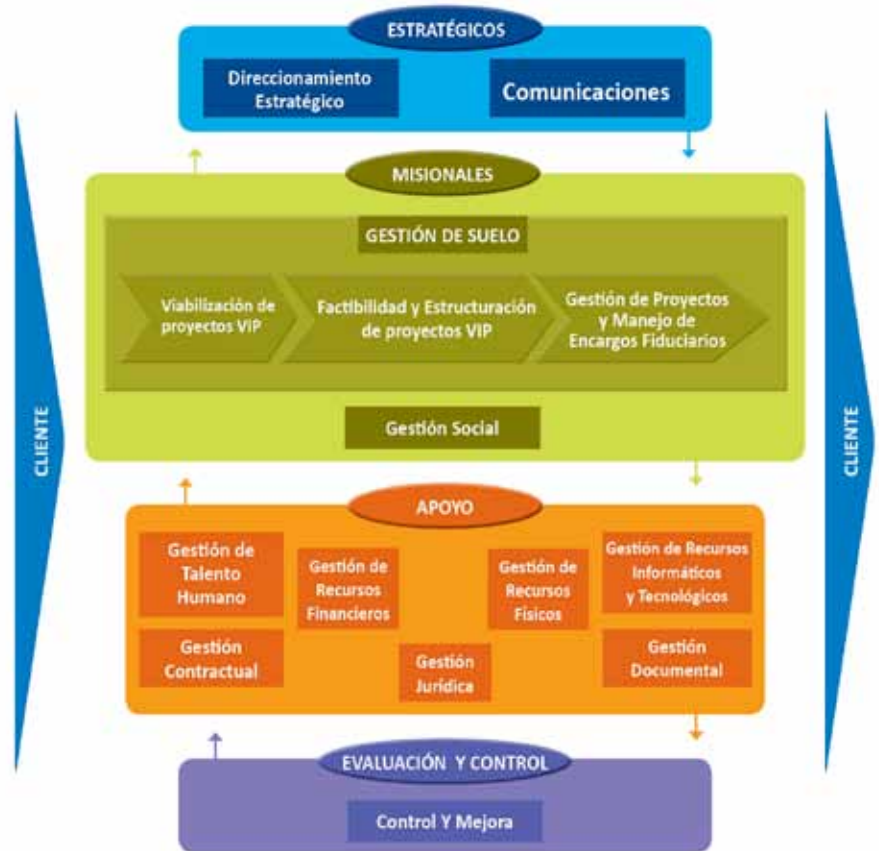
1. Gestión de suelo para el desarrollo de VIP y Proyectos Urbanos Integrales que incluyan VIP, con énfasis en el Centro Ampliado.
2. Suelo como subsidio en especie que aporta Metrovivienda, entidades públicas o privadas, en donde se construirán VIP que serán entregados como subsidio a los beneficiarios de dichas viviendas.



4

Mapa de procesos

Está compuesto por cuatro niveles: Estratégico, Misional, de Apoyo y de Evaluación y Control. Estos a su vez están integrados por procesos y subprocesos.



4.1

Procesos estratégicos

Proceso de Direccionamiento Estratégico

Orienta a la Entidad a través de la formulación de políticas, planes, programas y proyectos, procesos y procedimientos, para lograr el cumplimiento de la misión y de los objetivos institucionales, 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

Comunica 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 entidad, suministrando la información de manera oportuna. Coordina y da trámite a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que generan los/as usuarios como una forma de comunicación establecida legalmente.

4.2

Procesos misionales

Proceso de Gestión del Suelo

Gestiona 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.

- 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.

Se realiza un análisis de factibilidad económica a cada uno de los proyectos viabilizados. Se aplica un modelo económico, desarrollado con base en estructuras de costos oficiales -VIP- y otros usos.

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.

Se realiza la gestión del suelo por parte de Metrovivienda y la entrega del mismo al ente público o privado que construya las VIP.

Se hace efectivo el esquema de negocio para ejecutar el proyecto y adelanta los procesos jurídicos necesarios.

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.



4.3

Procesos de apoyo

Gestión del Talento Humano

Suministra el recurso humano requerido por la Entidad, fortalece las habilidades y aptitudes del individuo, evaluando y fortaleciendo las competencias para el cumplimiento de los objetivos misionales, así como para el normal funcionamiento de los procesos, adelanta el proceso de compensación y tramita los procesos disciplinarios derivados de presuntas irregularidades del personal de la Entidad.

Gestión de Recursos Financieros

Administra y proporciona recursos y servicios financieros para el cumplimiento de la gestión institucional, provee información financiera y económica para la toma de decisiones, realiza el seguimiento y control de la recaudación de los ingresos y control del gasto.

Gestión de Recursos Informáticos y Tecnológicos

Suministra los recursos tecnológicos e informáticos para el cumplimiento de los objetivos misionales y el normal funcionamiento de los procesos de la Entidad.

Gestión de Recursos Físicos

Administra 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

Brinda 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

Adelanta los procesos de contratación de bienes y servicios requeridos por la entidad para el cumplimiento de sus objetivos estratégicos y el normal desarrollo de sus funciones.

Gestión Documental

Administra, custodia, conserva y/o elimina la información de la entidad para garantizar la memoria institucional.

4.4

Procesos de evaluación y control

Proceso de Control y Mejora

Brinda acompañamiento a los diferentes procesos de la Entidad con el fin de fomentar la cultura de control y determinar oportunidades de mejoramiento continuo a partir de las evaluaciones, auditorías internas y seguimientos.

- Interacción entre procesos

Los procesos interactúan recibiendo información e insumos y entregando productos o servicios. Estas interacciones se pueden consultar en detalle en las CARACTERIZACIONES DE LOS PROCESOS, las cuales hacen parte del Manual de Procesos y Procedimientos. Así mismo, las caracterizaciones identifican los flujos de información requeridos para poder operacionalizar los procesos y los recursos requeridos para los mismos.

- Planificación de procesos

Todos los procesos cuentan con el plan de Acción, plan operativo, programas y/o proyectos de manera coherente

con el plan estratégico y el Plan de Desarrollo Distrital. Igualmente de acuerdo con la naturaleza de cada proceso, éstos pueden tener planes específicos, por ejemplo: el plan de capacitación, plan de auditorías, plan anual de adquisiciones, plan anual de caja, entre otros.

- Criterios y métodos utilizados para ejecutar y controlar los procesos

Los procedimientos están incorporados en el Manual de Procesos y Procedimientos y especifican la forma de realizar las actividades y operaciones de Metrovivienda

Los procesos se miden a través de:

- Indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad
- Encuestas de satisfacción de clientes
- Auditorías internas de calidad- Auditorías internas al SIG
- Producto No conforme
- Revisiones por la Dirección
- Quejas y reclamos

A partir de estas mediciones se realizan análisis de los resultados para identificar oportunidades de mejora y tomar las acciones pertinentes.

5 Preguntas orientadoras

¿Dónde se identifican las acciones de mejora que adelanta Metrovivienda?	En las acciones correctivas y preventivas incorporadas en los planes de mejoramiento
¿En qué documento están identificados los riesgos por procesos?	Están identificados en el mapa de riesgos por procesos y el plan de manejo de riesgos, el cual contiene acciones y controles que buscan mitigar la probabilidad de ocurrencia o el impacto en caso de que los riesgos se materialicen
¿Dónde se pueden consultar los documentos del SIG?	En la Intranet de Entidad en el link: http://172.16.10.2:8082/intranet2012/libreria/php/decide.php?patron=01.08
¿Cómo se controlan los documentos de SIG?	Se controlan a través del Listado Maestro de Documentos y el control de cambios establecido en la portada de cada procedimiento, el cual lleva el historial de cambios realizados a cada documento.
¿Qué es el listado maestro de documentos y para qué sirve?	Es el listado que relaciona todos los documentos de SGC que están vigentes y que pueden ser consultados en la Intranet.
¿Qué es un documento controlado?	Son los documentos de SGC que se encuentran en la intranet, para evitar alteraciones y son los vigentes.
¿Qué es un documento no controlado?	Los documentos del SGC, que han sido fotocopiados o se han impreso y sobre los cuales no se puede garantizar que sean las versiones vigentes.
¿Qué es un documento obsoleto?	Son documentos del SGC que han perdido vigencia, bien sea porque hay una nueva versión o porque se han eliminado.
¿Qué es un registro?	Son los documentos que evidencian que se realizó una actividad según los procedimientos. Estos registros son los señalados en la Tabla de Retención Documental -TRD-.

6

Modelo Estándar de Control Interno -MECI-

Es una herramienta de gestión que busca unificar criterios en materia de control interno para el sector público, su propósito esencial es orientar a las entidades hacia el cumplimiento de sus objetivos y la contribución de éstos a los fines esenciales del Estado, enmarcado en un ambiente ético, mediante un enfoque a procesos, sustentándose en los tres aspectos filosóficos esenciales en los que se ha venido fundamentando el Modelo:

Autocontrol: Capacidad que deben desarrollar todos y cada uno de los/as servidores públicos de la organización, independientemente de su nivel jerárquico, para evaluar y controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos de manera oportuna para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los

procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política.

Autorregulación: Capacidad de cada una de las organizaciones para desarrollar y aplicar en su interior métodos, normas y procedimientos que permitan el desarrollo, implementación y fortalecimiento continuo del Sistema de Control Interno, en concordancia con la normatividad vigente.

Autogestión: Capacidad de toda organización pública para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por la Constitución, la ley y sus reglamentos.

Ilustración 1. Estructura del Modelo Estándar de Control Interno



Elaboración: Equipo DAFF

El Equipo de Control Interno realiza el seguimiento al estado del Modelo MECI de Metrovivienda cada trimestre, con el fin de garantizar su sostenibilidad.

La estructura del modelo⁴ es la siguiente:

Dos (2) módulos:	Módulo de Control de Planeación y Gestión Módulo de Control de Evaluación y Seguimiento
Seis (6) componentes:	Talento Humano Direccionamiento Estratégico Administración del Riesgo Autoevaluación Institucional Auditoría Interna Planes de Mejoramiento
Trece (13) elementos:	Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos Desarrollo del Talento Humano Planes, Programas y Proyectos Modelo de Operación por Procesos Estructura Organizacional Indicadores de Gestión Políticas de Operación Políticas de Administración del Riesgo Identificación del Riesgo Análisis y Valoración del Riesgo Autoevaluación del Control y Gestión Auditoría Interna Plan de Mejoramiento Un eje transversal enfocado a la información y comunicación.

4. Gráfico y estructura tomado del MANUAL TÉCNICO DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA EL ESTADO COLOMBIANO- MECI 2014.

7

Sistema de Gestión de Calidad- SGC -

El Sistema de Gestión de la Calidad se enfoca a dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de satisfacción social con el suministro de productos y/o con la prestación de servicios a cargo de las entidades, a la administración y definición de acciones para la satisfacción del cliente y otras partes interesadas y al mejoramiento de las entidades.

El Sistema de Control Interno se orienta a la configuración de estructuras de control de la planeación, de la gestión, de la evaluación y seguimiento, para lograr que las entidades cumplan los objetivos institucionales propuestos y que se contribuya a la consecución de los fines esenciales del Estado.

De esta manera, el Sistema de Control Interno debe entenderse como una herramienta que comparte algunos elementos con estos sistemas y por lo tanto, es posible que su implementación permita el cumplimiento total o parcial de requisitos exigidos en dichos sistemas.

Se caracterizan por la adopción de un modelo basado en la gestión por procesos y la mejora continua de los mismos mediante la aplicación del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar).

Como se observa en el gráfico⁵, todo sistema, programa, proyecto, incluso actividad cotidiana cumple con este ciclo.



5. Gráfico tomado de la cartilla del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad Fiscalía General de la Nación

8

Que debe tener en cuenta a la hora de una auditoría

- Conocer el mapa de procesos, saber qué es, cómo interactúa entre sí.
- Saber en cuál proceso estamos ubicados.
- Se debe conocer y entender la política de calidad
- Aplicar y conocer los procedimientos obligatorios de la norma (control de documentos, control de registros, control del producto no conforme, auditorías internas y acciones preventivas y correctivas) y los demás que sean de aplicación del proceso o subproceso en el que se esté involucrado.

- Medir periódicamente los procesos y subprocesos a través de los indicadores y mantener actualizada su medición.
- Evitar el uso de copias no controlados u obsoletas de los documentos.
- Tener soporte o evidencia de las actividades realizadas
- Ser concretos en las respuestas que se dan en la auditoría
- Conocer el mapa de riesgos
- Tener conciencia que los resultados obtenidos en las auditorías son oportunidades de mejora

8.1

Cómo consultar los documentos del Sistema Integrado de Gestión

El compromiso con la calidad de los procesos de gestión es de Metrovivienda y de todos los días, por eso es necesario que cada persona que labora en la entidad tenga claros los conceptos y el lenguaje del trabajo por procesos, y que

aproveche las herramientas que se han implementado para el quehacer diario.

Tener claro cuál es la misión, visión y objetivos institucionales de la entidad, cómo opera el modelo de integración, por qué hablamos de un sistema integrado de gestión, cuáles son los servicios certificados, qué es una caracterización de proceso, entre otros, son conceptos que deben hacer parte de nuestro lenguaje en desarrollo de la labor diaria. Si usted está recién llegado a Metrovivienda o tiene dudas sobre alguno de estos temas, le invitamos a consultar en la intranet el plegable del SIG que de manera sencilla le indica cómo opera y ofrece, a manera de pregunta/respuesta, los conceptos clave del Sistema Integrado de Gestión -SIG-.

Para consultar los documentos se debe ingresar a la intranet, tal y como se muestra a continuación:



9

Definiciones claves

Calidad:	Es el grado en que un conjunto de características inherentes cumplen con unos requisitos.
Conformidad:	Es el cumplimiento de un requisito. Ej. Cumplir con las normas aplicables a Metrovivienda con los planes, metas, entre otros.
No conformidad:	Es el incumplimiento de un requisito. Ej. No alcanzar las metas previstas, no cumplir las actividades señaladas en los procedimientos, no conocer ni poder explicar el mapa de procesos de Metrovivienda.
Requisito:	Es una necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. Implícita, significa que es habitual o una práctica común para la entidad y sus clientes. Los requisitos pueden ser legales, establecidos por el cliente, o inherentes para el uso o de valor agregado por parte de Metrovivienda.
Obligatoria:	Se refiere generalmente a disposiciones de carácter legal.
Corrección:	Es una acción tomada para eliminar una no conformidad detectada, es decir elimina la situación indeseada. Nota: una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.

<p>Acción correctiva:</p>	<p>Es el conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.</p> <p>Nota 1: Puede haber más de una causa para una no conformidad.</p> <p>Nota 2: La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.</p> <p>Nota 3: La diferencia entre corrección y acción correctiva, es que la primera elimina la situación no deseada, mientras que la segunda elimina la causa de dicha la situación</p>
<p>Acción preventiva:</p>	<p>Es el conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.</p> <p>Nota 1: Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial.</p> <p>Nota 2: La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda, mientras que la acción correctiva se toma para prevenir que vuelva a producirse.</p>
<p>Satisfacción del cliente:</p>	<p>Es la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.</p> <p>Nota: Las quejas y reclamos son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de estas no implica necesariamente una elevada satisfacción de aquel.</p>
<p>Cliente:</p>	<p>Es una organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.</p> <p>Nota: Para efectos de la NTCGP 1000:2009, el término cliente incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios.</p>
<p>Producto o servicio:</p>	<p>Es el resultado de un proceso o un conjunto de procesos.</p>
<p>Producto o servicio no conforme:</p>	<p>Es aquel que no cumple con los requisitos o características establecidas.</p>

Proceso:	Es el conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Nota: Los elementos de entrada para un proceso son generalmente salidas de otros procesos.
Procedimiento:	Es la forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
Sistema:	Es el conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito.
Gestión:	Son las actividades coordinadas para dirigir y controlar una entidad.
Gestión documental:	Es el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.
Riesgo:	Es toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el desarrollo normal de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.
Mejora continua:	Es la acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.
Registro:	Es el documento que presenta los resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
Competencia:	Es la habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.
Trazabilidad:	Es la capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración. Nota: Al considerar un producto y/o servicio, la trazabilidad puede estar relacionada con: <ul style="list-style-type: none"> - el origen de los materiales y las partes. - la historia del procesamiento. - la distribución y localización del producto después de su entrega.



**RECUERDA QUE TÚ ERES
CLAVE EN EL SISTEMA
INTEGRADO DE GESTIÓN**