



Alcaldía de Medellín
ISVIMED
Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín

MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO: M-GE-01

VERSIÓN: 17

FECHA: 17/12/2019

PÁGINA: 1 de 27



Alcaldía de Medellín **ISVIMED**

Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín

MANUAL DE CALIDAD

M-GE-01

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Carolina Martínez Cano Profesional universitario	Aura María Travecedo Subdirectora de Planeación	Manuela García Directora

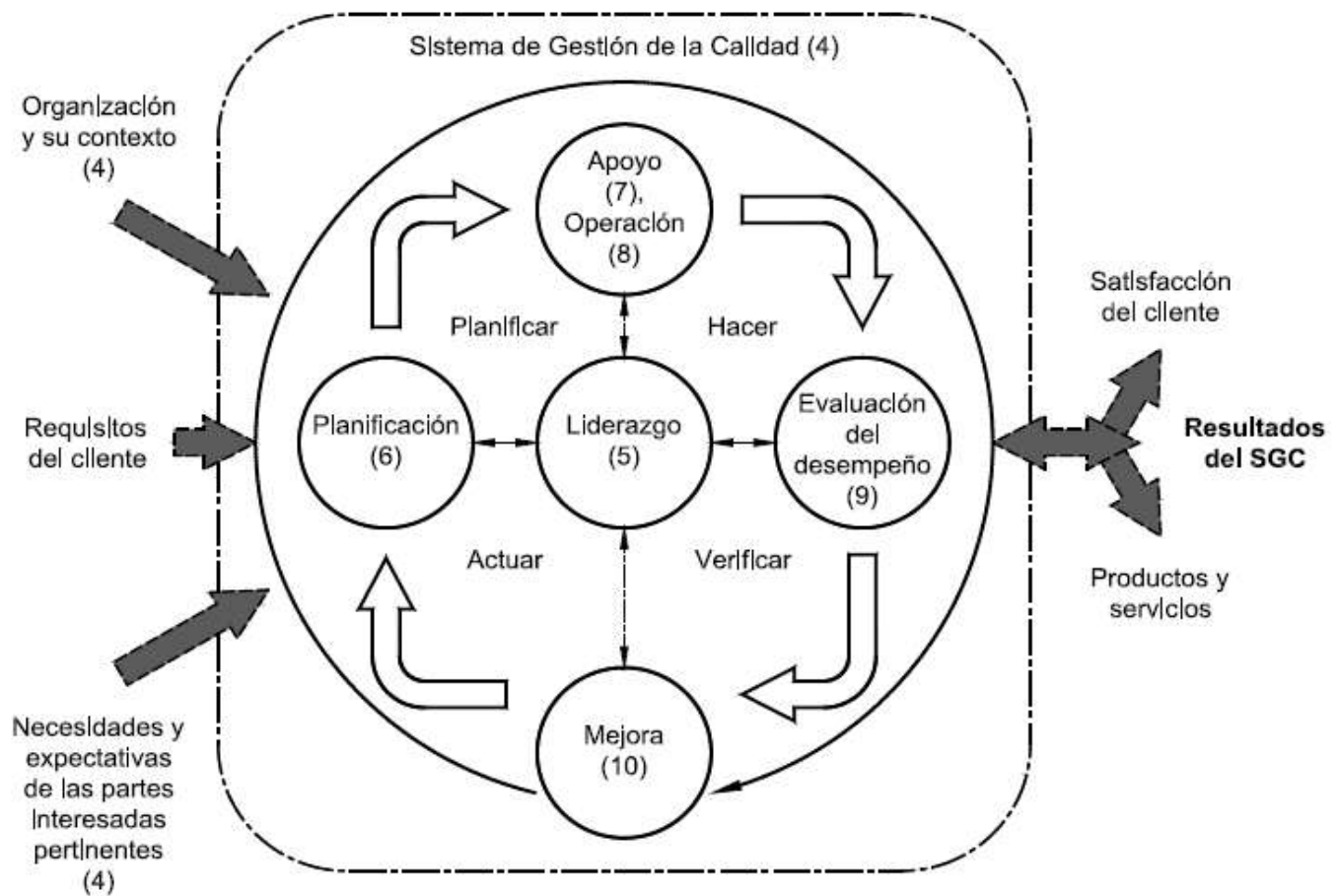
	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	CÓDIGO: M-GE-01
		VERSIÓN: 17
		FECHA: 17/12/2019
		PÁGINA: 2 de 27

1. OBJETIVO:

Establecer lineamientos que permitan definir el alcance y los controles necesarios en el Sistema de Gestión de Calidad, de tal manera que se asegure el cumplimiento de referentes normativos aplicables.

2. ALCANCE DEL MANUAL

Describir el Sistema de Gestión de Calidad para armonizar los requisitos aplicables a través de la gestión de los procesos, articulado con los demás referentes normativos enfocados a la gestión.



Nota: los números entre paréntesis hacen referencia a los capítulos de la norma internacional NTC ISO 9001:2015

 <p>Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín</p>	<h2>MANUAL DE CALIDAD</h2>	CÓDIGO: M-GE-01
		VERSIÓN: 17
		FECHA: 17/12/2019
		PÁGINA: 3 de 27

3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Gerenciar políticas y programas de vivienda y hábitat conduciendo a la solución de las necesidades habitacionales, especialmente de los asentamientos humanos y grupos familiares en situaciones de pobreza y vulnerabilidad, involucrando actores públicos, privados y comunitarios en la gestión y ejecución de proyectos de construcción de vivienda, titulación y legalización, mejoramiento de vivienda, mejoramiento del entorno, reasentamiento, acompañamiento social, gestión urbana e inmobiliaria, relacionadas con la vivienda y el hábitat en el contexto urbano y rural.

Sin embargo, con el objetivo de cumplir los requisitos de las normas ISO bajo el esquema de operación por procesos, el Instituto definió las siguientes responsabilidades por proceso:

Relación de los requisitos de los procesos vs NTC ISO 9001:2015

Procesos del ISVIMED	REQUISITOS ISO 9001:2015
Gestión Estratégica	Numeral 5 Numeral 9.3 Numeral 10
Gestión Social	Numeral 4 Numeral 6 Numeral 8 Numeral 10
Gestión de Desarrollo de Soluciones Habitacionales	Numeral 4 Numeral 6 Numeral 7.1.5 Numeral 8 Numeral 8.3 Numeral 10
Gestión de Atención al Ciudadano	Numeral 4 Numeral 6 Numeral 8.2.1 Numeral 9.1.2 Numeral 10
Gestión del Talento Humano	Numeral 7.1.2 Numeral 7.1.4 Numeral 7.2 Numeral 9 Numeral 10
Gestión de Comunicaciones	Numeral 7.4 Numeral 10
Gestión Financiera	Numeral 7

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: M-GE-01
		VERSIÓN: 17
		FECHA: 17/12/2019
		PÁGINA: 4 de 27

	Numeral 10
Gestión de Infraestructura, bienes y servicios	Numeral 7.1.3 Numeral 10
Gestión de las TIC	Numeral 7.1.3 Numeral 10
Gestión Documental	Numeral 7.5 Numeral 10
Gestión Jurídica	Numeral 8.2.2 Numeral 8.2.3 Numeral 8.4.1 Numeral 10
Gestión de Evaluación Independiente	Numeral 4.3 Numeral 4.4 Numeral 5.2 Numeral 6 Numeral 9.1.3 Numeral 9.2 Numeral 10
Gestión de Mejoramiento Continuo	Numeral 4.3 Numeral 4.4 Numeral 5.2 Numeral 6 Numeral 9.1.3 Numeral 9.2 Numeral 10

La reglamentación legal vigente aplicable a cada uno de los procesos que configuran el Sistema de Gestión de Calidad, se describe de manera detallada en cada una de las caracterizaciones y posteriormente en el normograma de la Institución.

4. DEFINICIONES

- **MECI:** Modelo estándar de control interno.
- **Manual de calidad:** Documento que especifica la estructura y alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la institución.
- **Sistema de Gestión de Calidad:** Sistema que integra los diferentes procesos que controlan la gestión de la institución.
- **Ciudadano:** Es el beneficiario o población que requiere de los servicios del Instituto, el cliente final de ISVIMED.

 <p>Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Habitat de Medellín</p>	<h2>MANUAL DE CALIDAD</h2>	CÓDIGO: M-GE-01
		VERSIÓN: 17
		FECHA: 17/12/2019
		PÁGINA: 5 de 27

- **Plan de Ordenamiento Territorial:** El Plan de Ordenamiento Territorial (POT) es un instrumento básico para desarrollar el proceso de ordenamiento del territorio municipal. Se define como el conjunto de objetivos, directrices, políticas, estrategias, metas, programas, actuaciones y normas adoptadas para orientar y administrar el desarrollo físico del territorio y la utilización del suelo.
- **Plan de desarrollo:** Instrumento rector de la planeación nacional del desarrollo que expresa las políticas, objetivos, estrategias y lineamientos generales en materia económica, social y política del país, concebidos de manera integral y coherente para orientar la conducción del quehacer público, social y privado.
- **Plataforma estratégica:** Incluye la formulación de lineamientos estratégicos y prospectivos como misión, visión, grupos de interés, actividades esenciales, objetivos institucionales, estructura y reglas generales de la organización.
- **PEHMED:** Plan Estratégico Habitacional de Medellín.
- **Subsidio municipal de vivienda:** Aporte municipal en dinero o en especie, otorgado por una sola vez a la familia beneficiaria, con objeto social y sin cargo de restitución, siempre y cuando el beneficiario cumpla con las condiciones que establezca la ley.
- **Grupo familiar:** Agrupación de miembros familiares determinados por similar consanguinidad y afinidad, debe estar encabezado por uno o dos jefes de hogar y los hijos.
- **Solución de vivienda:** Viviendas que cumplen con normas técnicas de habitabilidad y parámetros de vivienda digna, asequibles a los beneficiarios a través de la asignación del subsidio familiar de vivienda.
- **Desplazado:** Toda persona que se ha visto forzada a migrar dentro del territorio nacional abandonando su localidad de residencia o actividades económicas habituales, porque su vida, su integridad física, su seguridad o libertad personales han sido vulneradas o se encuentran directamente amenazadas con ocasión de cualquiera de las siguientes situaciones: conflicto armado interno, disturbios y tensiones interiores, violencia generalizada, violaciones masivas de los derechos humanos, infracciones al derecho internacional humanitario u otras circunstancias emanadas de las situaciones anteriores que puedan alterar drásticamente el orden público. (Art. 1 Ley 387/1997)
- **Postulación a subsidio:** Promover a una persona para ser beneficiario del subsidio familiar de vivienda.
- **Operador social:** Contratista del Instituto que se encarga de realizar las tareas operativas necesarias para el otorgamiento del subsidio familiar de vivienda.

 <p>Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Habitat de Medellín</p>	<h2>MANUAL DE CALIDAD</h2>	CÓDIGO: M-GE-01
		VERSIÓN: 17
		FECHA: 17/12/2019
		PÁGINA: 6 de 27

- **Vivienda de Interés Social Prioritaria (VIP):** Es aquella vivienda de interés social cuyo valor máximo es de setenta salarios mínimos legales mensuales vigentes (70 SMLM).
- **OPV:** Organización Popular de Vivienda, aquellas que han sido constituidas y reconocidas como entidades sin ánimo de lucro cuyo sistema financiero sea de economía solidaria y tengan por objeto el desarrollo de programas de vivienda para sus afiliados por sistemas de autogestión o participación comunitaria.
- **JVC:** Junta de Vivienda Comunitaria, es una organización cívica sin ánimo de lucro, integrada por familias que se reúnen con el propósito de adelantar programas de mejoramiento o de autoconstrucción de vivienda. Una vez concluido el programa se podrá asimilar a la Junta de Acción Comunal si fuere procedente.
- **JAC:** Junta de Acción Comunal, organización cívica, social y comunitaria de gestión social, sin ánimo de lucro, de naturaleza solidaria, con personería jurídica y patrimonio propio, integrada voluntariamente por los residentes de un lugar que aúnan esfuerzos y recursos para procurar un desarrollo integral, sostenible y sustentable con fundamento en el ejercicio de la democracia participativa.
- **ONG:** Organizaciones No Gubernamentales; Según la Organización de las Naciones Unidas (ONU) una Organización No Gubernamental es “cualquier grupo de ciudadanos voluntarios sin ánimo de lucro que surge en el ámbito local, nacional o internacional, de naturaleza altruista y dirigida por personas con un interés común”. Es así como las Organizaciones No Gubernamentales llevan a cabo servicios humanitarios, sirven como mecanismo de alerta y apoyan la participación política a nivel de comunidad; pero es indispensable diferenciar varios tipos de ONG que tienen diversos campos de acción en los que éstas se desenvuelven.
- **Postulación:** Es el procedimiento por el cual se solicita el subsidio municipal de vivienda. Se realiza de manera colectiva a través de un oferente que debe presentar un grupo conformado como mínimo por diez (10) familias en forma simultánea junto con un proyecto de vivienda. (Art 19 y 22 D. 867/03)
- **Oferente:** Organismos no Gubernamentales ONG, Organizaciones Populares de Vivienda OPV, constructores, y en general organismos públicos y privados que tengan incluido en su objeto social la promoción y el desarrollo de proyectos de vivienda de interés social. Deberán cumplir unos requisitos técnicos, jurídicos, sociales y financieros que demuestren la capacidad para desarrollar el proyecto.
- **Proyecto:** Propuesta que presenta la organización en la que formula un desarrollo habitacional en beneficio de mínimo 10 personas afiliadas.

 <p>Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín</p>	<h2>MANUAL DE CALIDAD</h2>	CÓDIGO: M-GE-01
		VERSIÓN: 17
		FECHA: 17/12/2019
		PÁGINA: 7 de 27

- **MIPG:** Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- **SIFI:** Sistema de Información Isvimed

5. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Reseña histórica

La gerencia para el tema de vivienda en el municipio de Medellín, ha estado asumida por diferentes entidades, que, ante los desafíos presentados por el sistema habitacional y las necesidades cambiantes de la ciudad, en torno a su crecimiento demográfico y territorial, ha sufrido varias transformaciones.

Así, mediante el Acuerdo Municipal 69 de 1956, se creó la Institución Casitas de la Providencia, con el objeto de conseguir, recaudar y administrar bienes y rentas designados a la construcción de vivienda para las clases pobres de Medellín.

Mediante el Acuerdo Municipal 40 de 1975, dicha Institución cambió de denominación por Corporación de Vivienda y Desarrollo Social, destinada además de las funciones que ya tenía, a impulsar y financiar programas de vivienda y desarrollo rural.

Mediante el Acuerdo Municipal 44 de 1982, se modifican los estatutos autorizando a la Corporación de Vivienda y Desarrollo Social, denominarse CORVIDE.

Mediante el Acuerdo Municipal 17 de 1984, se le asignan en el marco de su objeto, funciones metropolitanas a la Corporación de Vivienda y Desarrollo Social, CORVIDE.

Mediante el Acuerdo Municipal 44 de 1987, se modifican los estatutos de la Corporación de Vivienda y Desarrollo Social, CORVIDE, retirando entre otras funciones, las metropolitanas.

Mediante Decreto Municipal 153 de 2002, se suprime la Corporación de Vivienda y Desarrollo Social CORVIDE, incorporando los temas de vivienda, al nivel central del Municipio de Medellín.

Mediante Acuerdo Municipal 11 de 2004 se crea el Fondo Municipal de Vivienda de Interés Social – FOVIMED, el cual es reglamentado por el Decreto 0653 de marzo de 2005, como un establecimiento público, con autonomía administrativa y presupuestal, sin planta de personal, con los siguientes objetivos:

- Coordinar los programas de crédito y subsidio para vivienda rural y urbana con las entidades que ejercen esta función o directamente de conformidad con el objetivo principal del Fondo.
- Canalizar los recursos provenientes de los subsidios municipales de vivienda, para adelantar los respectivos programas con eficiencia y celeridad.

 <p>Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín</p>	<h2>MANUAL DE CALIDAD</h2>	CÓDIGO: M-GE-01
		VERSIÓN: 17
		FECHA: 17/12/2019
		PÁGINA: 8 de 27

- Coordinar sus actividades con las entidades del sector de la vivienda para la consolidación del Sistema Municipal de Información de Vivienda y en general con todas aquellas que puedan proveer información para este sistema.
- Captar recursos de cooperación internacional, para vivienda y hábitat.
- Mantener actualizado en el sistema de Información Municipal de Vivienda, el Banco de tierras con el que cuenta el Municipio de Medellín para desarrollar Vivienda de Interés Social.
- Transferir bienes inmuebles a título de subsidio en especie, o por cualquier otro mecanismo de inversión social, de acuerdo con la normativa vigente.
- Administrar los bienes de CORVIDE antes de la liquidación.

No obstante, FOVIMED al asimilarse a un establecimiento público pero que carecía de estructura, requería de una transformación institucional para efectuar la Política de Vivienda establecida en el Plan de Desarrollo 2008 - 2009 y coordinar el Sistema Habitacional.

En consecuencia, en diciembre de 2008 se transforma el Fondo de Vivienda de Interés Social del Municipio de Medellín FOVIMED, en el Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín ISVIMED, creado mediante Acuerdo Municipal N° 52 de 2008.

El ISVIMED está dotado de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa y se encarga de brindar programas y proyectos relacionados con la vivienda y el hábitat, para el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de la ciudad enfocados especialmente en comunidades con alto índice de vulnerabilidad, a través del mejoramiento de vivienda, titulación de predios, legalización de vivienda, construcción de viviendas de interés social y prioritario, arrendamiento temporal, vivienda compartida, entre otros servicios.

6. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

• Misión

Gestionar los planes de vivienda de interés social en el Municipio de Medellín, implementando una política integral y coordinada con actores públicos, privados y comunitarios que garantice el derecho al hábitat y a la vivienda digna y permita mejorar la calidad de vida de los grupos familiares de menores ingresos, actuando en un marco de transparencia, equidad, sostenibilidad y corresponsabilidad.

• Visión

Para el año 2020 el Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín contribuirá a la disminución de los déficits habitacionales cuantitativos y cualitativos existentes en la ciudad, con

 <p>Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín</p>	<h2>MANUAL DE CALIDAD</h2>	CÓDIGO: M-GE-01
		VERSIÓN: 17
		FECHA: 17/12/2019
		PÁGINA: 9 de 27

comunidades capaces de autogestionarse y asentamientos humanos integrados social y espacialmente y articulados en procesos estructurales de vecindad y convivencia.

- **Valores**

Honestidad: El servidor público del ISVIMED actúa siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo los deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

Compromiso: El servidor público del ISVIMED es consciente de la importancia de su rol como servidor público y está en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que se relaciona en sus labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

Respeto: El servidor público del ISVIMED reconoce, valora y trata de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

Diligencia: El servidor público del ISVIMED cumple con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a su cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

Justicia: Actúa con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación

Desarrollo sostenible: Es tarea del ISVIMED y de quienes trabajen en él, satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las del futuro para atender sus propias necesidades. La sostenibilidad de su tarea busca la armonía de las relaciones ambientales, económicas y sociales en cada una de sus acciones y promover en los actores relacionados su defensa y cuidado. Al ser la vivienda una necesidad básica para satisfacer en la comunidad y ser el hábitat el concepto ejemplar del desarrollo sostenible, se debe pensar y actuar nuevamente en el uso responsable del componente tecnológico, los recursos del medio ambiente, la organización social y la capacidad integral para absorber los efectos de la actividad humana.

6.1 Estructura externa:

El Consejo Directivo se encuentra conformado por:

- Secretario de Hacienda
- Secretario General

 <p>Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín</p>	<h2>MANUAL DE CALIDAD</h2>	CÓDIGO: M-GE-01
		VERSIÓN: 17
		FECHA: 17/12/2019
		PÁGINA: 10 de 27

- Director del Departamento Administrativo de Planeación
- Secretario de Gobierno y Gestión del Gabinete
- Tres miembros independientes a la administración elegidos por el alcalde.

6.2 Estructura interna:



Organigrama- ISVIMED 2017

7. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS ACTORES – PARTES INTERESADAS QUE INFLUYEN EN EL CUMPLIMIENTO DE LA ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL.

Con el fin de proporcionar productos y servicios que cubran las necesidades de los actores que se tienen identificados, el Instituto ha determinado los requisitos aplicables en cada uno de ellos, de tal manera que se dé respuesta a los mismos:

7.1 Actores - Partes interesadas

Internos:

- **Los colaboradores que integran todos los procesos:** el personal interno espera que el SGC le suministre las herramientas necesarias que faciliten su función, en aras de propender por el mejoramiento continuo de sus procesos, disminuyendo de esta manera reprocesos.

 <p>Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín</p>	<h2>MANUAL DE CALIDAD</h2>	CÓDIGO: M-GE-01
		VERSIÓN: 17
		FECHA: 17/12/2019
		PÁGINA: 11 de 27

Externos:

- **Ciudadanos:** esperan productos y servicios que satisfagan sus expectativas legales básicas, enmarcados en nuestros valores institucionales.
- **Entidades gubernamentales:** sus expectativas radican en que el Instituto cumpla y acate todas las disposiciones legales aplicables vigentes, así como también en el reporte de rendición de cuentas donde se plasmen los resultados obtenidos en cada periodo. A continuación se describen las entidades gubernamentales:

Ítem	Entidad gubernamental	Qué espera del Instituto
1	Ministerio de vivienda, ciudad y territorio.	Disminución del déficit cualitativo y cuantitativo que presenta la ciudad de Medellín Aplicación de la política de vivienda de interés social nacional.
2	Ministerio de agricultura y desarrollo rural.	Desarrollo de la vivienda rural.
3	Ministerio de medio ambiente.	Que se cumplan los permisos y licencias aplicables al desarrollo de proyectos habitacionales. Generación de proyectos de vivienda con criterios de sostenibilidad.
4	Corantioquia.	Que se cumplan los permisos y licencias aplicables al desarrollo de proyectos habitacionales. Desarrollo de la vivienda rural e intervención sobre los asentamientos precarios que hacen parte de su jurisdicción.
5	Área Metropolitana del Valle de Aburrá.	Que se cumplan los permisos y licencias aplicables al desarrollo de proyectos habitacionales. Alianzas para el desarrollo de la vivienda de interés social a nivel del Valle de Aburrá y la solución a las problemáticas conjuntas de los 10 municipios que lo conforman.
6	Empresa VIVA de Antioquia.	Alianzas para el desarrollo de la vivienda de interés social a nivel regional.
7	Personería de Medellín.	Protección de los derechos en la vivienda digna y el hábitat sostenible de las



		familias vulnerables de Medellín.
8	Departamento Administrativo de Planeación Municipal.	Que se cumplan las metas establecidas en el marco del PDM- Plan de Desarrollo Municipal, con base a los proyectos formulados bajo MGA. Apoyo para la formulación de instrumentos de planeación y aplicación del POT – Plan de Ordenamiento Territorial, a través del desarrollo de proyectos de vivienda de interés social. Disminución de los déficits habitacionales.
9	Departamento administrativo de gestión del riesgo de desastres DAGRD.	Que la población identificada en zonas de alto riesgo, sea reasentada. Apoyo para la implementación del plan municipal de gestión del riesgo de desastres.
10	Secretaria de Seguridad y Convivencia.	Alianzas para generar niveles menores de conflicto en las áreas donde se desarrollan los proyectos habitacionales.
11	Secretaría de Medio Ambiente.	Que los proyectos habitacionales gestionados por el Instituto no generen impactos negativos ante el medio ambiente. Generación de proyectos conjuntos que involucren acciones de formación y criterios de sostenibilidad ambiental.
12	Secretaría de Gestión y Control Territorial.	Apoyo para el control territorial, sobre todo en asentamientos precarios.
13	Secretaria de Desarrollo Económico.	Alianzas para potenciar la economía de las familias beneficiadas con subsidios.
14	Secretaria de Salud.	Que los proyectos habitacionales gestionados por el Instituto, no generen impactos negativos de salud pública en la población aledaña al proyecto o en la que habita el proyecto. Apoyo para la promoción de la salud en los proyectos habitacionales y en los asentamientos precarios.
15	EPM.	Que los proyectos que desarrolle el Instituto cumplan con las redes necesarias que soporten el pago de servicios públicos.

 <p>Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Habitat de Medellín</p>	<h2>MANUAL DE CALIDAD</h2>	CÓDIGO: M-GE-01
		VERSIÓN: 17
		FECHA: 17/12/2019
		PÁGINA: 13 de 27

		Alianzas para la conexión de servicios públicos en asentamientos precarios e informales.
16	Consejo Territorial de Planeación.	Presentación y participación de los resultados de la política de vivienda en Medellín y de la aplicación del Plan de Ordenamiento Territorial.
17	Curadurías.	Que los proyectos habitacionales estén debidamente legalizados. Alianzas para el reconocimiento de edificaciones en la ciudad.
18	Alcaldía de Medellín.	Gestión de la política de vivienda en Medellín.

- **Entidades no gubernamentales:** sus expectativas radican en que el Instituto, en sinergia con sus estrategias, cumpla propósitos en común apuntando a un mismo objetivo de ciudad:

Ítem	Entidad no gubernamental	Qué espera del Instituto
1	CAMACOL.	Alianzas para el desarrollo de la VIS por parte del sector privado en Medellín.
2	LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ.	Alianzas para monitorear y analizar el valor del suelo en Medellín.
3	Organizaciones Populares de Vivienda (OPVS).	Que después de estar debidamente constituidas, el Instituto otorgue el subsidio para "OPV".

- **Entidades de vigilancia y control:** esperan que el Instituto tenga un adecuado cumplimiento de la misión institucional y del manejo de los recursos públicos invertidos en el desarrollo de los programas y proyectos y en el funcionamiento institucional:
 - Contraloría General de la República.
 - Contraloría General de Medellín.
 - Contaduría General de la Nación.
 - Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - Dian.
 - Procuraduría.
 - Consejo asesor de Gobierno Nacional en materia de Control Interno.

 <p>Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Habitat de Medellín</p>	<h2>MANUAL DE CALIDAD</h2>	CÓDIGO: M-GE-01
		VERSIÓN: 17
		FECHA: 17/12/2019
		PÁGINA: 14 de 27

- Comité de Enlace de Auditoría Interna del Municipio de Medellín.
- Congreso de la República.
- Departamento Administrativo de la Función Pública.

8. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SGC

Nuestro SGC determina su alcance en términos de procesos y servicios. Se tuvo concordancia con el Plan de Desarrollo Municipal 2016 - 2019 definiendo sus productos y servicios de la siguiente manera:

Servicios:

- Acompañamiento social a todos los proyectos y programas del Instituto.
- Atención al ciudadano.

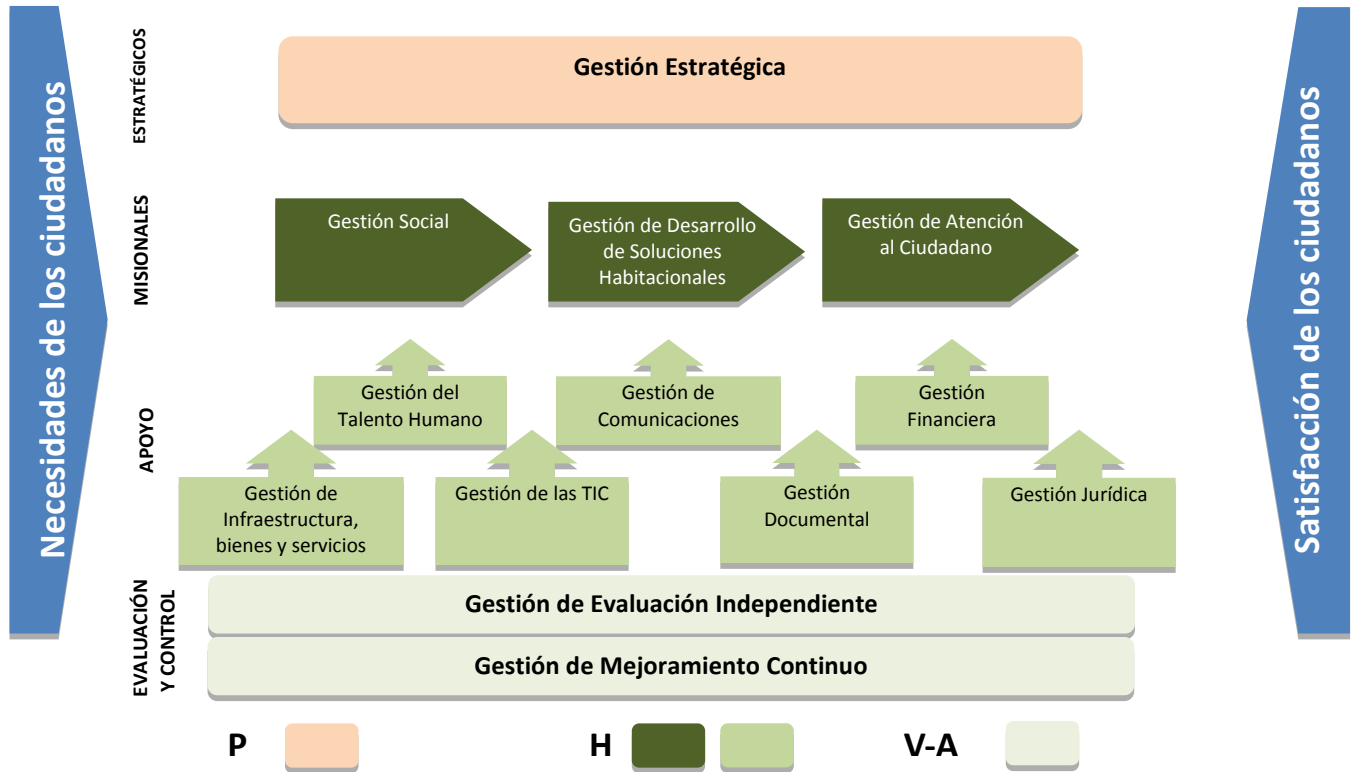
Productos:

1. Construcción de Vivienda Nueva a través de la gestión con terceros.
2. Mejoramiento de vivienda urbana y rural
3. Mejoramiento de entorno - urbano.
4. Titulación y legalización de predios.
5. Reconocimiento de edificaciones
6. Saneamiento predial y escrituración.

9. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS

El Mapa de Procesos del ISVIMED describe los diferentes tipos de procesos y las interacciones existentes desde que se detectan las necesidades del ciudadano hasta que se satisfacen. Los procesos están identificados de la siguiente forma:

MAPA DE PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



El detalle de cada proceso se encuentra descrito en las caracterizaciones correspondientes. (ver SIFI)

10. LIDERAZGO Y COMPROMISO

Cada año y partiendo de los resultados generados de la Revisión por la Dirección, el Director del Instituto realiza su rendición de cuentas inherentes a los avances del SGC. Estas estadísticas son incluidas en la presentación que se hace en la habitual rendición de cuentas por ser una entidad pública. El público interés es tanto interno como externo y la convocatoria se realiza mediante boletín interno, prensa, página web y redes sociales.

La Alta Dirección, comprometida con el liderazgo, incluye como componente en los acuerdos de gestión, un objetivo ligado especialmente a este tema, de tal manera que se articulen los requisitos de la norma con el logro de los resultados institucionales.

 <p>Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín</p>	<h2>MANUAL DE CALIDAD</h2>	CÓDIGO: M-GE-01
		VERSIÓN: 17
		FECHA: 17/12/2019
		PÁGINA: 16 de 27

11. ENFOQUE AL CLIENTE

Los procesos del SGC están enfocados a dar alcance a las necesidades de los actores – partes interesadas, tanto internas como externas, adicionalmente cubren los requisitos a los cuales deben dar cumplimiento por normatividad aplicable. Para lo anterior cada caracterización relaciona el normograma institucional, allí se consolidan los diferentes requisitos legales aplicables, dando cuenta en la operación del día a día, el cumplimiento de los mismos.

La valoración a lo anterior se monitorea mediante la evaluación de la satisfacción del ciudadano, la cual es liderada desde el proceso de Gestión de Atención al Ciudadano.

12. POLÍTICA DE CALIDAD

El Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín- ISVIMED está comprometido con la transparencia, sostenibilidad y corresponsabilidad en la gestión de los planes de vivienda de interés social en el Municipio de Medellín, soportado en **procesos controlados**, **personal competente** y la articulación con los diferentes actores que posibiliten la **satisfacción en la atención al usuario** y el mejoramiento de la calidad de vida de los grupos familiares sujeto de atención por parte del Instituto.

- **Objetivos estratégicos y de calidad:**

1. Disminuir el déficit cualitativo y cuantitativo de vivienda de la ciudad en los estratos 1, 2 y 3 a través de la ejecución de los programas y proyectos del Instituto en los sectores intervenidos, garantizando el cumplimiento de los requerimientos técnicos de habitabilidad, los lineamientos municipales y el derecho social a la vivienda digna.
2. Identificar y organizar los grupos familiares objeto de atención en materia de vivienda y hábitat de interés social facilitando su acceso a una solución habitacional, de acuerdo con la normativa vigente y las políticas habitacionales del Municipio de Medellín, apuntando a mejorar su calidad de vida.
3. Gestionar los recursos financieros y las actividades requeridas para el desarrollo de los programas y proyectos institucionales, a través de la vinculación de actores públicos, privados, comunitarios y académicos.
4. Acompañar a los grupos familiares con el objetivo de proporcionarles mecanismos de gestión comunitaria, facilitándoles el proceso de empoderamiento frente a las competencias en materia de convivencia, que permitan su integración socio espacial al nuevo hábitat.
5. Gestionar estrategias de talento humano que permitan contar con personal idóneo y motivado para el logro de los objetivos organizacionales.
6. Brindar un servicio eficiente y de calidad, que contribuya al reconocimiento de la Institución dentro de la comunidad.

 <p>Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Bienestar y Hospital de Medellín</p>	<h2>MANUAL DE CALIDAD</h2>	CÓDIGO: M-GE-01
		VERSIÓN: 17
		FECHA: 17/12/2019
		PÁGINA: 17 de 27

12.1 Comunicación y entendimiento de la política de Calidad

Con el fin de asegurar el entendimiento y compromiso en la aplicación de la política de Calidad, la alta Dirección hace difusión por medio del área de comunicaciones, en carteleras, volantes, la red y talleres, explicando la importancia de cumplir con los requisitos.

Adicionalmente se utilizan las Mesas de Calidad para fortalecer conceptos con los Enlaces, quienes a su vez replican el conocimiento al interior de cada proceso.

13. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES.

Los roles, responsabilidades y autoridades se definen en los manuales de perfiles de cargos de cada funcionario. Son comunicadas a todo el personal y de manera periódica se evalúa su cumplimiento mediante la evaluación de desempeño aplicable.

14. PLANIFICACIÓN

14.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

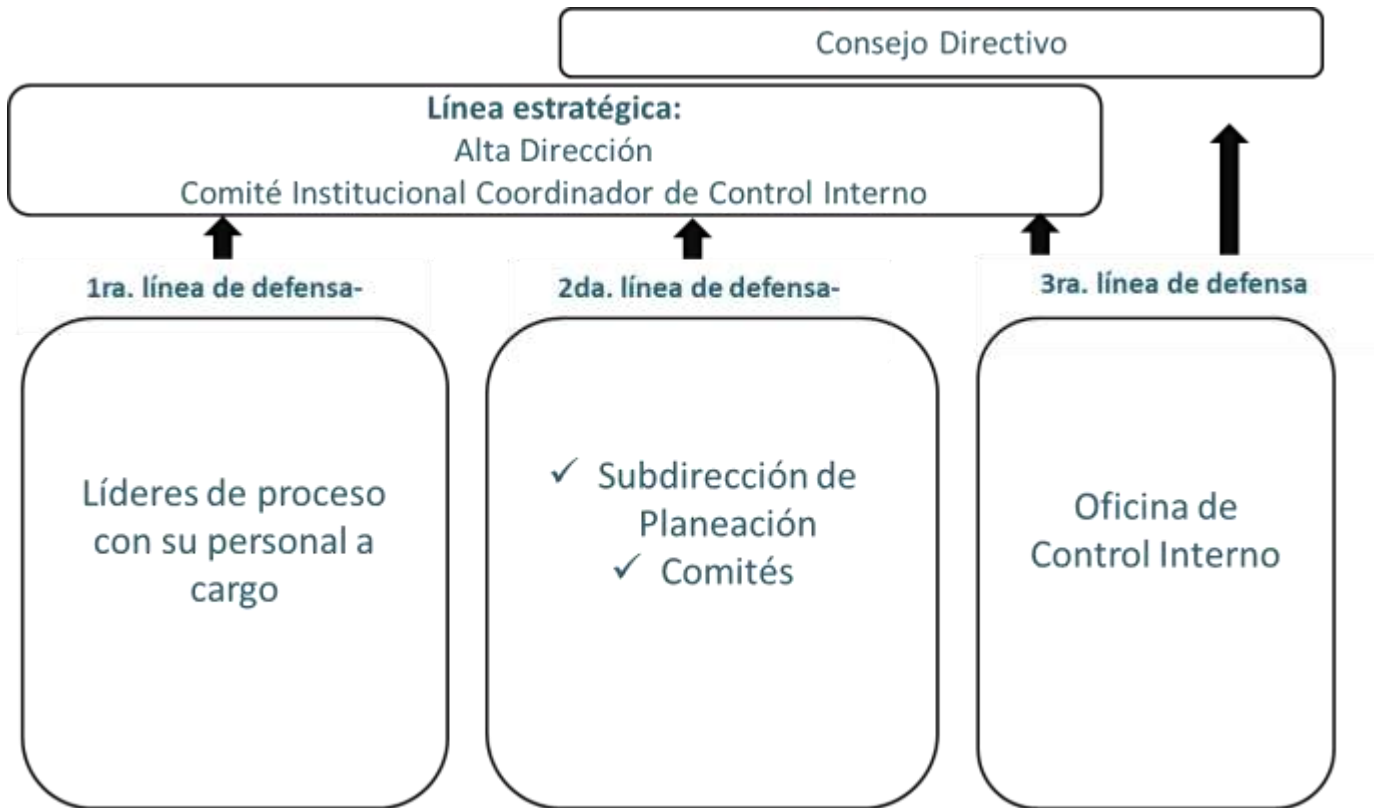
El Instituto tiene definida una metodología para la gestión de los riesgos, basada en instrumentos públicos trazados por el DAFP- Departamento Administrativo de la Función Pública, mediante la “Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas” versión 4, expedida en octubre de 2018, así como también se estructura bajo los lineamientos definidos en la NTC ISO 31000:2018.

Como producto de la implementación de lo anterior el Isvimed cuenta con:

- Política de administración del riesgo.
- Procedimiento que describe la metodología del cómo se aplica la política.
- Matrices de riesgos por proceso.

Las acciones derivadas de los controles del riesgo se estructuran a partir de los formatos que se tienen dentro del SGC, de tal manera que se pueda tener un seguimiento sistemático frente a su implementación en el tiempo. Las acciones para abordar riesgos y oportunidades aplican para todos los Sistemas de Gestión del Instituto.

Dando cumplimiento a la política, a continuación se listan las instancias de participación que contribuyen frente a las acciones que se emprenden para abordar riesgos y oportunidades dentro de los procesos:



14.2 Planificación de los cambios

Cada que se realiza un cambio en el Sistema, el responsable de aplicar el cambio diligencia el formato correspondiente y lo envía a Calidad para su posterior seguimiento en términos de estabilidad del Sistema y resultados. Los cambios realizados se encuentran publicados en el SIFI - Sistema de información de ISVIMED, de tal manera que no se pierda el trazado frente a la evolución del mismo.

Cuando un cambio requiera de recursos adicionales a los que están previamente asignados desde el presupuesto, dicho cambio se debe escalar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño y/o al Comité Institucional Coordinador de Control Interno, quien en cabeza de la Dirección se encarga de tomar decisiones al respecto.

15. RECURSOS

La Dirección define con su Equipo Directivo, los recursos necesarios para mantener y mejorar el Sistema de Gestión y también para realizar el trabajo requerido de manera que se logre la satisfacción de los actores- partes interesadas. En el esquema de las caracterizaciones por

 <p>Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Bienestar y Salud de Medellín</p>	<h2>MANUAL DE CALIDAD</h2>	CÓDIGO: M-GE-01
		VERSIÓN: 17
		FECHA: 17/12/2019
		PÁGINA: 19 de 27

procesos, también se hace referencia a los recursos necesarios para que cada proceso pueda operar dentro del SGC.

15.1 Personas

- **Planificación y control operacional**

Los procesos del Sistema se planifican y se controlan mediante la estructuración de las caracterizaciones de los procesos. Teniendo en cuenta que el conocimiento de la secuencia y de las interrelaciones entre los procesos facilitan la gestión de la Calidad, la caracterización de cada proceso define claramente los requisitos aplicables. Dichas caracterizaciones están disponibles en el SIFI y su estructura permite identificar el ciclo PHVA, es decir, desde su planificación para la operación y seguimiento de éstos, hasta su validación y mejora continua.

La planificación y las interacciones consideran:

- Las entradas que se requieren para el desarrollo de estas actividades.
- Los proveedores que las suministran.
- Las salidas que se generan.
- Los usuarios a los cuales están destinadas.

Se especifican, además:

- Las actividades principales que desarrolla cada proceso.
- La clasificación de estas actividades relacionadas con el ciclo PHVA.
- Los recursos necesarios.
- Los documentos utilizados para desarrollar las actividades.
- El responsable del proceso.
- Las políticas de operación.

El sistema también cuenta con controles, tales como matrices de riesgos e interventoría de contratos y convenios establecidos.

Los productos se controlan mediante contratos y convenios que se establecen con terceros; la supervisión e interventoría cuentan con herramientas que permiten establecer alertas tempranas frente a cualquier incumplimiento previamente establecido.

15.2 Infraestructura.

Con el fin de propender por el funcionamiento del Instituto, se dispone de varias sedes donde se realizan las actividades administrativas y misionales. Las instalaciones están dotadas con los recursos necesarios que requieren los diferentes procesos como son Hardware, Software, vehículos de transporte, equipos de comunicación y el Sistema de Información denominado SIFI.

 <p>Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Bienestar y Hospital de Medellín</p>	<h2>MANUAL DE CALIDAD</h2>	CÓDIGO: M-GE-01
		VERSIÓN: 17
		FECHA: 17/12/2019
		PÁGINA: 20 de 27

15.3 Ambiente para la operación de los procesos.

La Dirección, a través de la Subdirección Administrativa y Financiera, suministra el espacio laboral adecuado y las condiciones de trabajo necesarias para garantizar un ambiente de trabajo agradable y participativo que asegura la calidad en la prestación del servicio y la mejora del mismo.

Mediante la implementación del SG-SST Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, se aseguran requisitos normativos generando un ambiente adecuado desde lo humano, físico, social, psicológico. Cada uno de los soportes que validan lo anterior se encuentran en cabeza del proceso de Gestión del Talento Humano, quien lidera dicho Sistema. A través del COPASST y del Comité de convivencia, se analizan aspectos que ponen en riesgo el ambiente para la operación de los procesos, de tal manera que se tomen acciones de manera oportuna.

15.4 Recursos de seguimiento y medición

ISVIMED cuenta con varios mecanismos que garantizan los recursos necesarios para lograr los resultados esperados. Además, se realizan validaciones periódicas acorde a lo que estipula la ley según sea el caso. A continuación los mecanismos implementados:

- Aplicación del Plan de trabajo anual liderado por el responsable del SG-SST.
- Realización del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, donde se identifican recursos para el normal desempeño del Sistema.
- Realización de equipos primarios donde se identifican recursos para el normal desempeño de los procesos.
- Seguimiento y aplicación en la evaluación de desempeño tanto de funcionarios como de contratistas y gerentes públicos. Para cada uno de ellos se cuenta con una herramienta de evaluación ajustada a requisitos legales aplicables.
- Ejecución de la Revisión por la Dirección.

16. CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.

Desde el proceso de Gestión del Talento Humano, se lidera el plan de capacitaciones institucional, el cual es diseñado mediante tres momentos:

- **Diagnóstico de necesidades:** cada Subdirector y Jefe de área debe diligenciar el diagnóstico de necesidades dando cuenta de la línea a intervenir, es decir, el Instituto promueve los conocimientos bajo el SER, HACER Y SABER.

 <p>Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Bienestar y Hospital de Medellín</p>	<h2>MANUAL DE CALIDAD</h2>	CÓDIGO: M-GE-01
		VERSIÓN: 17
		FECHA: 17/12/2019
		PÁGINA: 21 de 27

- **Compilación de la información:** el proceso de Gestión del Talento Humano compila la información y la valida con el Director, de tal manera que sea posible filtrar las capacitaciones que apunten al cumplimiento de la estrategia organizacional.
- **Formalización del plan de capacitaciones:** Mediante resolución, el plan final se formaliza y se divulga a todo el Instituto, de tal manera que todos tengan conocimiento de los ejes temáticos que se abordarán en el período vigente.

El plan de capacitaciones se controla mediante indicadores que monitorean su cumplimiento y eficacia. (ver Sistema de Medición Organizacional - SMO)

17. COMPETENCIA.

El Instituto cuenta con un equipo de trabajo contratado bajo dos modalidades: vinculados y contratistas. Para cada caso la competencia se garantiza de la siguiente manera:

- **Personal vinculado:** se define manual de funciones y partiendo de éste se realiza evaluación de desempeño según aplique. Para los funcionarios provisionales y los gerentes públicos, se cuenta con una herramienta que permite hacer seguimiento periódico de los cuales se generan acuerdos que son promovidos de manera cotidiana por cada funcionario y jefe.
- **Personal contratista:** Antes de contratar una persona que desarrollará funciones públicas directamente relacionadas con la misión del Instituto, se garantiza que los estudios previos definan claramente el perfil en términos de formación y experiencia, de tal manera que se garantice la competencia requerida para el desarrollo de sus obligaciones contractuales. Los contratistas son evaluados como proveedores de servicios, para ello se cuenta con una herramienta que permite identificar su desempeño y los aspectos por mejorar según aplique. El supervisor de cada contratista debe garantizar que su competencia es acorde con las obligaciones contractuales, de lo contrario se deben aplicar los conductos regulares según el Manual estatal de contratación.

18. TOMA DE CONCIENCIA.

Comprometidos con el Sistema de Gestión, la Alta Dirección ha definido espacios y recursos que permiten a todos los niveles la toma de conciencia frente a los roles que cada colaborador tiene frente al cumplimiento de la política de calidad, los objetivos y los requisitos aplicables. Es por ello que se da apertura a escenarios como:

 <p>Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Habitat de Medellín</p>	<h2>MANUAL DE CALIDAD</h2>	CÓDIGO: M-GE-01
		VERSIÓN: 17
		FECHA: 17/12/2019
		PÁGINA: 22 de 27

- Mesa de Calidad.
- Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- Equipos primarios.

Además, se generan recursos que facilitan el despliegue de la información, tales como:

- Boletín institucional.
- Página web.
- Campañas Institucionales
- Capacitaciones específicas de la norma.

19. COMUNICACIÓN.

Se cuenta con un Plan de comunicaciones, el cual consolida ejes temáticos de acuerdo al público interés. El plan está diseñado con una estructura que permite realizar control y seguimiento a los temas planificados. Este instrumento es liderado desde la oficina asesora de comunicaciones y es evaluado mediante dos indicadores, uno que monitorea el cumplimiento eficaz del plan y otro que monitorea la satisfacción del cliente interno con relación a la comunicación institucional.

El plan de comunicaciones es tan relevante y robusto, que tiene asignado un presupuesto bastante importante, considerando que la comunicación es una de las herramientas que materializa la misión institucional.

20. INFORMACIÓN DOCUMENTADA.

Los métodos de trabajo que se ejecutan desde cada uno de los procesos del SGC, se encuentran documentados y estandarizados bajo modelos documentales que permiten un mayor entendimiento y trazabilidad de los procesos. Cada proceso cuenta con información que valida su gestión dando cumplimiento a aspectos normativos legales aplicables. Dentro de la serie documental del SGC se encuentran:

- Manuales.
- Procedimientos
- Guías
- Instructivos
- Protocolos
- Planes
- Programas

 <p>Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Bienestar y Hospital de Medellín</p>	<h2>MANUAL DE CALIDAD</h2>	CÓDIGO: M-GE-01
		VERSIÓN: 17
		FECHA: 17/12/2019
		PÁGINA: 23 de 27

- Registros

La información documentada se encuentra disponible en el SIFI y en los archivos de cada proceso.

20.1 Creación, actualización y control de la información documentada

Para la creación y actualización de documentos contamos con un procedimiento que traza la metodología acorde a los requisitos de la norma. El Instituto cuenta con un sistema de información que permite administrar la base documental tanto en su creación como actualización y disposición final de los obsoletos.

El área de Calidad es la responsable de administrar el sistema documental, de tal manera que permita establecer un control frente a las versiones y vigencia de documentos. (ver procedimiento para el control de documentos de origen interno y externo).

Nota: Los registros generados desde cada uno de los procesos son administrados desde las TRD – Tablas de Retención Documental, las cuales son documentadas y actualizadas por el proceso de Gestión Documental, acatando los lineamientos dispuestos por el AGN - Archivo General de la Nación.

21. OPERACIÓN

21.1 Planificación y control operacional

La planificación operacional inicia desde la viabilidad de los proyectos, es decir, la Subdirección de Planeación es la responsable de determinar mediante informe, si un proyecto es viable o no desde cuatro aspectos:

- Técnico
- Financiero
- Jurídico
- Social

Con base a dicho informe se procede a realizar las contrataciones pertinentes que garanticen el cumplimiento de requisitos.

21.2 Requisitos para los productos y servicios

ISVIMED como entidad pública define los requisitos de productos y servicios mediante los pliegos de condiciones que son finalmente contratados aplicando el conducto regular de contratación estatal. Los requisitos quedan definidos de manera clara en los estudios previos a

 <p>Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Habitat de Medellín</p>	<h2>MANUAL DE CALIDAD</h2>	CÓDIGO: M-GE-01
		VERSIÓN: 17
		FECHA: 17/12/2019
		PÁGINA: 24 de 27

la contratación. Dichos requisitos son definidos por un grupo interdisciplinario de tal manera que posterior a la contratación se puede ejercer control frente al cumplimiento de los mismos.

Mediante el ejercicio de supervisión e interventoría, se establece comunicación constante con el proveedor y por consiguiente con el cliente, de tal manera que en el transcurso del desarrollo de los proyectos se tenga información clara y concisa.

A medida que se desarrollan los contratos se hace seguimiento a los mismos y se valida su cumplimiento mediante la aprobación de pagos parciales o totales según aplique. En caso de presentarse algún cambio en los requisitos previamente plasmados en el contrato, éstos son revisados por el supervisor o interventor, de tal manera que no se comprometa la normal ejecución del proyecto. Todo lo anterior reposa en las actas de supervisión de cada proyecto, de tal manera que se pueda hacer trazado frente a posibles cambios y toma de decisiones posteriores. Cuando se trate de algún cambio de requisitos que comprometa las metas institucionales en términos de tiempo y dinero, se debe escalar a la Dirección, quien toma las decisiones finales.

21.3 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.

Bajo el ejercicio de supervisión e interventoría, se controlan productos y servicios suministrados externamente, todo lo anterior soportado en las obligaciones contractuales definidas desde el estudio previo y posteriormente en el contrato final. La aceptación de los servicios y productos se materializa con la aprobación de pagos parciales o totales. Adicionalmente cada seis meses se evalúan proveedores, de tal manera que se pueda determinar los aspectos por mejorar de parte de los proveedores.

Los procesos del SGC son controlados mediante indicadores de gestión y evaluación de desempeño tanto de funcionarios como de proveedores.

22. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

Los productos no conformes son tratados tanto desde vivienda nueva como desde mejoramiento de vivienda, cada proyecto tiene un responsable que se encarga de todo el trazado desde su identificación hasta su posterior gestión y cierre. El tratamiento de los productos no conformes se registra en varias fuentes: bitácora, informes de supervisión e interventoría, formatos derivados de cada proyecto. Al momento de identificar alguno, informa al constructor y/o operador de tal manera que se apliquen las garantías respectivas. En caso que el beneficiario desee recibir el inmueble con alguna novedad que, por supuesto no ponga en riesgos su integridad, debe firmar un registro de aceptación de la entrega. No obstante, dicho inmueble debe ser reparado hasta cumplir con los requisitos técnicos requeridos.

 <p>Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Habitat de Medellín</p>	<h2>MANUAL DE CALIDAD</h2>	CÓDIGO: M-GE-01
		VERSIÓN: 17
		FECHA: 17/12/2019
		PÁGINA: 25 de 27

Nota: Si la salida no conforme fue identificada en el momento del desarrollo del proyecto, éste debe ser subsanado de manera inmediata.

Los productos no conformes son controlados mediante la supervisión de obra, supervisión antes de la entrega del inmueble y bajo un indicador que se tienen establecido para tal fin.

23. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

ISVIMED realiza dos tipos de evaluaciones de desempeño, una para los colaboradores y otra para los proveedores externos.

La evaluación que se realiza a los colaboradores se divide en dos: una evaluación para los gerentes públicos y otra para los demás cargos de la institución. Cada una de las modalidades cuenta con su respectiva herramienta de evaluación, esta actividad es liderada por el proceso de Gestión del Talento Humano, el cual custodia los registros que se derivan de la actividad.

La evaluación de proveedores externos está en cabeza de cada supervisor e interventor, ésta se realiza cada 6 meses y se aplica utilizando una herramienta que permite identificar el estatus de cada proveedor (confiable, poco confiable, no confiable. Ver procedimiento para la selección, evaluación y reevaluación de proveedores).

24. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Dentro del Instituto contamos con herramientas para evaluar tanto el cliente interno como el externo. Esta calificación es consolidada mes a mes y es monitoreada a través del indicador de satisfacción del ciudadano. (Ver SMO- Sistema de Medición Organizacional).

Partiendo de los resultados obtenidos, se emprenden acciones de mejora encaminadas a fortalecer los procesos del SGC. Los registros de esta medición a nivel externo están en custodia de la Jefatura de Comunicaciones y a nivel interno en la Subdirección Administrativa y Financiera.

25. AUDITORÍA INTERNA

El Instituto cuenta con un procedimiento de auditoría interna integral, este ejercicio se realiza cada año dando cobertura a todos los procesos que conforman el SGC. La auditoría se realiza de manera integral, dando alcance a la verificación de los diferentes modelos y sistemas aplicables a la integralidad del Sistema.

El ciclo de auditorías internas cumple y aplica los lineamientos definidos en la NTC ISO 19011, garantizando un programa estructural desde su planificación hasta su ejecución y generación de

 <p>Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Habitat de Medellín</p>	<h2>MANUAL DE CALIDAD</h2>	CÓDIGO: M-GE-01
		VERSIÓN: 17
		FECHA: 17/12/2019
		PÁGINA: 26 de 27

informes. (Ver procedimiento para la ejecución de auditorías integrales). Las auditorías internas son monitoreadas por medio de un indicador que da cuenta de la eficacia del desarrollo del programa, de tal manera que se establezcan acciones enfocadas a la mejora.

26. REVISIÓN POR PARTE DE LA DIRECCIÓN.

La Dirección, evalúa anualmente la pertinencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del SGC - Sistema de Gestión de la Calidad, además de las oportunidades de mejora y las necesidades de cambio.

Para la ejecución de la Revisión por la Dirección, es necesario garantizar las siguientes entradas:

- El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.
- Los cambios en cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad.
- La información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, incluidas las tendencias relativas a:
 - La satisfacción del cliente y la retroalimentación de los actores - partes interesadas.
 - El grado en que se han logrado los objetivos de calidad.
 - El desempeño de los procesos en conformidad con los productos y servicios.
 - Las no conformidades y acciones correctivas.
 - Los resultados de seguimiento y medición.
 - Los resultados de las auditorías.
 - El desempeño de los proveedores externos.
- La adecuación de los recursos.
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.
- Las oportunidades de mejora.

Como consecuencia de la ejecución de la Revisión por la Dirección se generan las siguientes salidas:

- Oportunidades de mejora.
- Cualquier necesidad de cambio en el Sistema de Gestión de Calidad.
- Las necesidades de recursos.

27. MEJORA

Contamos con un procedimiento que describe la metodología a seguir para tramitar las propuestas de mejora y las sugerencias hechas por los colaboradores o las manifestadas por los ciudadanos, dejando registradas las decisiones tomadas y los beneficios obtenidos cuando se han llevado a cabo.

 <p>Alcaldía de Medellín ISVIMED Instituto Social de Vivienda y Habitat de Medellín</p>	<h2>MANUAL DE CALIDAD</h2>	CÓDIGO: M-GE-01
		VERSIÓN: 17
		FECHA: 17/12/2019
		PÁGINA: 27 de 27

Adicionalmente, las áreas deben elaborar planes de mejoramiento acordes con los hallazgos o no conformidades de las diferentes auditorías tanto internas como externas e informes de Ley. Dichos planes de mejoramiento deben ser enviados a la Oficina de Control Interno, quien los consolida como “Plan de Mejoramiento Único Institucional”

27.1 No conformidad y acciones correctivas

Con el fin de mantener el Sistema de Gestión de Calidad, se dispone del procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora, cuyo propósito es el de eliminar las causas de las no conformidades detectadas. El procedimiento considera la revisión de las no conformidades, la investigación de las causas, la definición e implementación de acciones y el seguimiento y registro sobre su aplicación y eficacia.

28. MEJORA CONTINUA

La mejora continua se promueve de manera constante, para ello se toman varias fuentes de información tales como:

- Plan de mejoramiento derivado de la revisión por la Dirección.
- Plan de mejoramiento Institucional suministrado por la Oficina de Control Interno.
- Todos aquellos aspectos identificados desde cada proceso y promovidos al interior de los mismos.

La mejora continua se documenta bajo herramientas que nos da el MIPG - Modelo integrado de Planeación y Gestión (Sistema de gestión de Calidad, Sistema de Gestión Ambiental, Sistema de Gestión Documental, Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y MECI). Cada acción documentada está disponible en el SIFI para su consulta y gestión, garantizando de esta manera una trazabilidad en la historia de la mejora del Sistema. Para el caso de la gestión enmarcada en los planes de mejoramiento que monitorea la oficina de control interno, dicha oficina cuenta con los soportes y con el seguimiento correspondiente.