

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN.



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN – VIVA



TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	5
2. PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL.....	5
2.1 Creación de la Empresa de Vivienda de Antioquia –VIVA.....	5
2.2 Génesis del cambio	7
3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	8
3.1 Localización.....	8
3.2 Estructura organizacional.....	9
3.3. Unidades de trabajo.....	9
3.4 Misión.....	9
3.5 Mega.....	10
3.6 Nuestro propósito superior	10
3.7 Propuesta de valor.....	10
3.8 Servicios y soluciones – VIVA	10
3.9 Valores Institucionales y pilares de cultura VIVA	11
3.10 Objetivos estratégicos.....	13
.....	13
4. GENERALIDADES.....	14
4.1 Alcance del Manual	14
4.2 Gestión Del Manual.....	14
4.3 Políticas de MIPG	15
• Política de Gestión Estratégica del Talento Humano	15
• Política de Integridad	15
• Política de planeación institucional.....	15
• Política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos.....	15
• Política Seguimiento y evaluación del desempeño institucional.....	15
• Política de servicio al ciudadano.....	15
• Política de participación ciudadana en la gestión publica.....	15
• Política racionalización de tramites	15
• Política de gobierno digital	15

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

• Política de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción	15
• Política de seguridad digital	15
• Política de gestión documental	15
• Política de Gestión del Conocimiento y la innovación	15
• Control Interno	15
4.4. Control de Cambios.....	16
4.5 Consulta	16
5. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	16
5.1 Análisis de contexto interno y externo.....	16
5.1.1 Cuestiones externas	16
5.1.2 Cuestiones internas	17
5.2 Comprensión de las necesidades y expectativas del grupo de valor.....	17
5.3 Alcance del sistema de gestión de calidad.....	18
6. SISTEMA DE GESTIÓN Y SUS PROCESOS.....	18
6.1 Procesos Estratégicos:	20
6.1.1 PLE-CP-01 Proceso Planeación Estratégica:.....	20
6.1.2 GEO-CP-01 Proceso Gestión Organizacional:.....	21
6.1.3 GTH-CP-01 Proceso Gestión de Talento Humano:.....	22
6.1.4 GDC-CP-01 Proceso Gestión de las Comunicaciones	23
6.2 Procesos Misionales:.....	24
6.2.1 GVH-CP-01 Proceso Gestión de Vivienda y Hábitat	24
6.2.2 GDP-CP-01 Proceso Gestión de Proyectos.....	25
6.2.3 ABM-CP-01 Proceso Administración Banco de Materiales	25
6.2.4 GSC-CP-01 Proceso Gestión Sociocultural	26
6.2.5 GDT-CP-01 Proceso Gestión de Titulación	26
6.2.6 AFC-CP-01 Proceso Administración Fondo de Crédito	26
6.3 Procesos de Apoyo	27
6.3.1 GBS-CP-01 Proceso Gestión de Bienes y Servicios.....	27
6.3.2 GDO-CP-01 Proceso Gestión Documental	27
6.3.3 GIT-CP-01 Proceso Gestión de Información y Tecnología:	28
6.3.4 GJC-CP-01 Proceso Gestión Jurídica y Contractual:.....	30

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

6.3.5	GFR-CP-01 Proceso Gestión Financiera	30
6.3.6	SST-CP-01 Proceso Administración de Seguridad y Salud en el Trabajo	31
6.3.7	CID-CP-01 Proceso Control Interno Disciplinario	31
7	LIDERAZGO.	33
7.1	Objetivos del Modelo	34
7.2	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	34
7.3	Comité Técnico del Sistema de Gestión	34
7.4	Coordinación del Sistema de Control Interno – SCI.	35
7.5	Política de calidad.....	36
8	PLANIFICACIÓN.	36
8.1	Política de administración y gestión de riesgos	36
8.2	Objetivos de la política de riesgos	37
8.3	Planificación de los cambios	40
9.	APOYO.	40
9.1	Recursos	40
10.	OPERACIÓN.	41
11.	EVALUACIÓN Y MEJORA DEL DESEMPEÑO.	42
11.1	Evaluación del Desempeño Institucional:	42
•	Auditorías Internas:	43

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

1. INTRODUCCIÓN.

El presente manual de gestión es propiedad de la Empresa de Vivienda de Antioquia - VIVA. Las personas que tengan acceso a él recibirán información sobre la información documentada que integra el Sistema de Gestión y la secuencia e interacción de sus procesos.

Para VIVA se hace de vital importancia garantizar la calidad de sus servicios y productos, por tal razón para asegurar su éxito se apoya en el Sistema de Gestión estableciendo estándares de mejora continua en su desempeño organizacional asegurando la satisfacción de su grupo de valor y la medición de su satisfacción.

Se hace necesario tener control de los procesos y un estándar de calidad, enfocado a la mejora continua y al aumento de la satisfacción de nuestra población beneficiaria, implementando un Sistema de Gestión que lleva consigo un cambio de cultura en todos los niveles de la entidad, lo cual se logra capacitando constantemente a los ciudadanos VIVA y divulgando los cambios que se generen en el sistema, con el fin de mantener la gestión del conocimiento de la entidad y recibir así mismo las propuestas de las áreas de la empresa, encaminadas a la mejora y estandarización de los procesos.

2. PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL.

2.1 Creación de la Empresa de Vivienda de Antioquia –VIVA

VIVA- es una Empresa Industrial y Comercial del Estado del orden departamental, encargada de fomentar una Política Integral de Vivienda; creada por la Asamblea Departamental de Antioquia mediante la Ordenanza 034 del 28 de diciembre de 2001, para atender una estrategia que brindara empleo y vivienda, como parte del Plan de Desarrollo del entonces Gobernador de Antioquia Guillermo Gaviria.

Durante los últimos años la Empresa ha requerido realizar cambios estratégicos para consolidarse como la entidad líder del desarrollo de vivienda a nivel departamental y nacional; en ese sentido, para el año 2016, mediante la ordenanza No 26 del 11 de agosto se amplía su campo de acción a todo el país.

En 2019 bajo la Ordenanza 18, se incluye la palabra infraestructura en el nombre que tradicionalmente se conocía de VIVA, se busca que la Empresa además de ser identificada con la ejecución de proyectos de vivienda, también sea relacionada directamente con la construcción de obras de infraestructura pública que potencien el hábitat de las comunidades antioqueñas.

2021 Ordenanza 38 del 6 de diciembre de 2021, VIVA vuelve a la génesis con una transformación integral para volver a ser el icono de la vivienda social en el departamento.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

VIVA, tiene por objeto gestionar, promover e impulsar todas las actividades comerciales, industriales, de servicio y consultoría que estén directa o indirectamente relacionadas con el desarrollo de planes, programas y proyectos de vivienda social, infraestructura y equipamiento comunitario en todo el territorio nacional, cooperando con los departamentos, municipios o sus entidades descentralizadas; esto, mediante la aplicación de estrategias que induzcan y potencien la participación activa de los sectores público, privado y solidario, de los trabajadores y de los usuarios de las viviendas; desde su objeto misional, permite ejecutar cualquier tipo de actividad comercial, industrial o de servicios de acuerdo a las líneas de atención que determinan las ordenanzas en las que se sustenta su objeto social.

Las acciones misionales de la Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA consisten fundamentalmente en:

- La formulación, estructuración, ejecución y cofinanciación, de proyectos de vivienda y hábitat, en las modalidades de mejoramiento, construcción de vivienda nueva.
- Gestión Sociocultural, como elemento fundamental para la convivencia en propiedad horizontal.
- Titulación de predios, desde donde se pretende tener propietarios legales.
- Créditos que ayudan a los beneficiarios al aporte a los cierres financieros para lograr obtener una vivienda digna donde se desarrollará fortalecido un hogar.

Desde su creación, la Empresa de Vivienda de Antioquia –VIVA se ha articulado a las estrategias del Departamento de Antioquia, quien dispone por Ley de los Planes de Desarrollo Departamentales, que se conforman como la carta de navegación que han orientado las acciones en cada una de las administraciones; en ese sentido, como resultado focaliza sus acciones a contribuir a la disminución del déficit de vivienda tanto cuantitativo como cualitativo en Antioquia, reportado en la encuesta de Calidad de Vida, Instrumento que constituye la fuente oficial de referencia para la formulación de políticas públicas en el Departamento.

El déficit en el departamento de Antioquia da cuenta de la necesidad en materia de vivienda para toda la población sin discriminar los estratos socioeconómicos; sin embargo, la población a la que VIVA aporta, que constituye el mayor porcentaje del déficit, es de estratos 1 y 2, que se encuentra en pobreza extrema, o con enfoque diferencial: víctimas del conflicto armado, familias con un miembro discapacitado, indígenas, damnificados de ola invernal o que ha sido afectada por alguna condición de riesgo o en aquellos casos por afectación de ola invernal.

La vivienda es una poderosa herramienta para generar equidad y brindar oportunidades a quienes carecen de ellas en todo el territorio. Pero la apuesta de VIVA va más allá de levantar paredes, instalar techos, ventanas y puertas, hay una intención clara por construir hogares, uno donde se proteja la vida, se permita el desarrollo familiar y se potencie el ejercicio ciudadano, fortalecimiento del tejido comunitario y aprovechar el entorno que rodea esa vivienda; por eso, nuestro propósito es: transformamos el hábitat, dignificamos la vida. En VIVA, soñamos con familias que, más allá de encontrar un techo que las proteja, las albergue y las congregue en torno a quienes aman, podamos reducir contundentemente el déficit habitacional en Antioquia; buscamos que cada

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

proyecto beneficie a la población más vulnerable con criterios de equidad, dignidad y sostenibilidad. En VIVA estamos convencidos del significado real de la VIVIENDA; sabemos que en el hogar pueden gestarse los pilares de una sociedad que avanza, que progresa, es el lugar donde se genera el desarrollo y la transformación real, por lo que estamos comprometidos con la contribución al cierre de la brecha de pobreza e inequidad en el departamento, a través de más hogares con amor, más hogares seguros, más hogares dignos, más hogares sostenibles.

En este sentido, para materializar este compromiso, debemos generar un entorno donde todas las condiciones, capacidades y recursos, se conecten y sintonicen, para estar a la altura del reto al que hoy nos enfrentamos, para esto hemos definido la transformación a través de la siguiente ruta de **gestión del cambio y direccionamiento estratégico**.

Hoy, el departamento diverso, amplio, vasto y complejo, cuenta con una Empresa de Vivienda consolidada y fortalecida, que se la juega por la calidad de vida de los antioqueños y lo hace a través de la gestión planificada y eficiente de los programas de vivienda y hábitat, que se enmarcan en un acompañamiento social que desarrolla capacidades para la convivencia y la dignidad.

En VIVA estamos convencidos del significado real de la VIVIENDA; sabemos que en el hogar pueden gestarse los pilares de una sociedad que avanza, que progresa, es el lugar donde se genera el desarrollo y la transformación real, por lo que estamos comprometidos con la contribución al cierre de la brecha de pobreza e inequidad en el departamento, a través de la *vivienda digna y el hábitat sostenible*.

En este sentido, para materializar este compromiso, debemos generar un entorno donde todas las condiciones, capacidades y recursos, se conecten y sintonicen, para estar a la altura del reto al que hoy nos enfrentamos, para esto hemos definido la transformación a través de la siguiente ruta de **gestión del cambio y direccionamiento estratégico**.

2.2 Génesis del cambio

¿Por qué cambiar?

El entorno y el contexto externo de la organización, vive a través de unas dinámicas de cambio permanentes, lo cual nos reta a tener una capacidad de reacción oportuna, inmediata y a tener foco en los objetivos. Estos retos, presentes y futuros, implican revisar la estrategia, el modelo de negocio, el diseño organizacional y la cultura al interior de la empresa, para garantizar la estructura que permita la continuidad del negocio en el tiempo y el impacto real al territorio.

En consecuencia, de lo anterior, es necesario resignificar los conceptos estratégicos de la empresa, como la misión, la visión, el mapa de procesos y el organigrama; identificando las oportunidades de eficiencia y favoreciendo la toma de decisiones que cierren brechas y riesgos al negocio.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

Así mismo, existen otras fuentes de información que permiten concluir la necesidad de realizar la transformación interna de la empresa, para adaptarse al mundo actual, como lo son: el informe de empalme de la administración anterior, los informes de auditorías, entre otros.

3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.

3.1 Localización.

OFICINA

Oficina Principal / Dirección de correspondencia.
Carrera 43A N° 34-95- Centro Comercial Almacentro-Torre sur, piso 10.
Medellín, Antioquia-Colombia. Código postal: 050015452

Horario

Lunes a jueves de 7:30am a 12:30pm y de 1:30pm a 5:30pm

Viernes de 7:30am a 12:30pm y de 1:30pm a 4:30pm.

E-mail: antioquia@viva.gov.co

Nit

811032187-8

LÍNEAS DE CONTACTO

En Medellín

(604) 429 49 77 | (604) 444 86 08

Atención Gratuita

01 8000 515 049

Correo electrónico para notificaciones judiciales
notificaciones@viva.gov.co

Redes sociales:

Instagram: <https://instagram.com/vivaantioquia?igshid=MzRIODBiNWFIZA>

Facebook: <https://www.facebook.com/VivaAntioquiaa?mibextid=LQQJ4d>

Twitter: <https://twitter.com/vivaantioquia?s=11&t=7FHfPZIMrQgFles6cDtxog>

YouTube: <https://youtube.com/@VIVAAntioquia>

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

3.2 Estructura organizacional.



3.3. Unidades de trabajo.



3.4 Misión.

La Empresa de Vivienda de Antioquia - VIVA, es una Empresa Comercial e Industrial del Estado del orden departamental que tiene por objeto gestionar, promover e impulsar todas las actividades comerciales, industriales, de servicio y consultoría que estén relacionadas con el desarrollo de planes, programas y proyectos de vivienda social, infraestructura y equipamiento comunitario en todo el territorio nacional, cooperando con los departamentos, municipios o sus entidades descentralizadas, esto mediante la aplicación de estrategias que induzcan y potencien la participación activa de los sectores público, privado y solidario, de los trabajadores y de los usuarios de las viviendas.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

3.5 Mega.

Para el 2024, nuestro compromiso con Antioquia, sus comunidades y su gente es la cofinanciación de 75.000 soluciones de vivienda dignas y sostenibles que permitan reducir el déficit cuantitativo y cualitativo en el departamento.

Así cumplimos nuestro propósito superior: transformamos el hábitat, dignificamos la vida.

3.6 Nuestro propósito superior

Transformamos el hábitat, dignificamos la vida

Una vivienda adecuada comprende seguridad jurídica de la tenencia, disponibilidad de servicios básicos e infraestructura como luz, agua, y alcantarillado, asequibilidad, habitabilidad, acceso, ubicación y un entorno cultural adecuado.

Un hábitat digno implica pensar en todos los condicionantes externos entorno a las soluciones de viviendas.

3.7 Propuesta de valor.

En VIVA generamos valor social, económico y ambiental mediante la transformación integral del hábitat y la dignificación de la vida de nuestros públicos de interés bajo los siguientes atributos:

- Rigor técnico e innovación
- Cumplimiento y confianza
- Sostenibilidad
- Servicio integral
- Eficiencia y eficacia

Como Empresa Industrial y Comercial del Estado, contribuimos de manera significativa con la Agenda 2040 y los Objetivos de Desarrollo Sostenibles. Por medio de nuestra oferta de servicios y soluciones, buscamos reducir la pobreza en comunidades vulnerables, hacer que más personas se sientan parte de su comunidad en territorios seguros, resilientes y sostenibles y trabajamos de la mano de aliados expertos para co-crear y ejecutar programas, planes y proyectos de vivienda social, hábitat e infraestructura pública, digna y sostenible.

3.8 Servicios y soluciones – VIVA

En VIVA brindamos servicios y soluciones de vivienda social, hábitat con altos estándares de calidad, integrales, sostenibles según las diferencias sociales y culturales de cada territorio.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

HOGARES DIGNOS Y SOSTENIBLES

- Vivienda nueva urbana y rural.
- Mejoramiento de vivienda urbana o rural.
- Titulación de predios.

HÁBITAT SOSTENIBLE

- Intervenciones urbanas integrales.
- Espacio público efectivo.
- Transformaciones urbanas con color: Antioquia se pinta de vida.

COMERCIALES

- Banco Virtual de Materiales (BMV)
- Fondo De Crédito Social.
- Consultorías, formulación, diseño y ejecución de proyectos de vivienda e infraestructura pública.

TRANSVERSALES

- VIVALAB
- Gestión sociocultural

3.9 Valores Institucionales y pilares de cultura VIVA

Los valores de la Empresa de Vivienda de Antioquia- VIVA, se enmarcan dentro del Código de Integridad y por lo tanto, despliega una lista de las acciones que orientan la integridad de nuestro comportamiento como servidores públicos.

Estos se anclan a la cultura de la empresa, el cual contempla 6 pilares de cultura que determinan ámbitos de disciplina, innovación, foco en resultados, relacionamiento, actuaciones confiables, el servicio y el trabajo en equipo.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN.



Cultura
viva

La Empresa de Vivienda de Antioquia - VIVA, presenta su código de integridad basado en las recomendaciones de la Función Pública (ya que son los valores del servidor público); así mismo, la Alta Dirección conocedora de la importancia que tiene la cultura para el logro de los resultados sostenibles, toma esta herramienta cargada de valores y la convierte en los cimientos de nuestros Pilares de Cultura:



- **Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

- **Diligencia:** Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- **Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

3.10 Objetivos estratégicos

VIVA ha definido a través de los siguientes objetivos la hoja de ruta a seguir durante el cuatrienio 2020 a 2023 los siguientes objetivos.



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

4. GENERALIDADES.

El presente manual describe la metodología para el desarrollo, implementación y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA demuestra como desde la Alta Dirección y cada uno de sus servidores públicos se asume y da cumplimiento a los requisitos de calidad establecidos en la NTC ISO 9001:2015 y al Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, a través de la identificación e interacción de sus procesos, con el propósito de ofrecer continuamente a la comunidad Antioqueña y su grupo de valor el cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios, aumentando así su satisfacción.

4.1 Alcance del Manual

El Manual de gestión para la Empresa de Vivienda de Antioquia - VIVA, es una herramienta a nivel estratégico mediante el cual se establece las directrices de cómo se da cumplimiento a los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 y del MIPG, por lo consiguiente de él se deriva la estructura de procesos, políticas, procedimientos, manuales operativos, guías, instructivos, matrices, formatos, entre otros.

El presente Manual es de uso y consulta permanente para los servidores públicos, contratistas y/o Grupo de Valor de VIVA quienes, mediante su labor, aportan para el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa.

Mediante la implementación del presente Manual, la empresa evidencia la divulgación de su Sistema de Gestión hacia nuestros grupos de valor reconociendo la estructura organizacional y la especificación de la Misión y Visión con respecto a la Calidad, así como las diferentes Políticas de Gestión y los objetivos que apuntan al cumplimiento de las metas.

4.2 Gestión Del Manual

La Empresa de Vivienda de Antioquia - VIVA, ha adoptado el Sistema de Gestión bajo el cumplimiento de requisitos legales y normativos, mediante una decisión estratégica que le ayuda a mejorar su desempeño en cumplimiento de las metas establecidas y le proporciona a la vez una base sólida para la gestión de iniciativas de desarrollo sostenible. Los beneficios potenciales adquiridos a través de la implementación del Sistema de Gestión se pueden enmarcar en:

- Proporcionar continuamente productos y servicios con soluciones de vivienda social, hábitat con altos estándares de calidad, integrales, sostenibles según las diferencias sociales y culturales de cada territorio.
- Satisfacer los requisitos legales y reglamentarios de nuestros grupos de valor.
- Buscar continuamente oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente.
- Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con el contexto y objetivos.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

- Demostrar la conformidad del Sistema de Gestión con los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, del MIPG y los demás que apliquen de conformidad al objeto misional de la empresa.

4.3 Políticas de MIPG

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG se define en el Artículo 2.2.22.3.2. del Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017, como un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

El Modelo focaliza su atención en las organizaciones y sus servidores públicos, específicamente en las prácticas y procesos que adelantan para transformar insumos en resultados y en generar los impactos, es decir, su foco es tanto la gestión y el desempeño organizacional como la satisfacción de los intereses generales de la sociedad.

Para ello, el Modelo parte de una visión múltiple de la gestión organizacional, que incluye siete (7) dimensiones claves que a su vez agrupan un conjunto de diecinueve (19) políticas de gestión y desempeño Institucional, de las cuales VIVA adopta según su naturaleza y misionalidad (14) de ellas como prácticas, elementos o instrumentos con un propósito común, generales a todo proceso de gestión, pero adaptables a cualquier entidad pública, y que, puestas en práctica de manera articulada e intercomunicada, permitirán que MIPG opere con las siguientes:

- Política de Gestión Estratégica del Talento Humano
- Política de Integridad
- Política de planeación institucional
- Política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos
- Política Seguimiento y evaluación del desempeño institucional
- Política de servicio al ciudadano
- Política de participación ciudadana en la gestión pública
- Política racionalización de tramites
- Política de gobierno digital
- Política de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción
- Política de seguridad digital
- Política de gestión documental
- Política de Gestión del Conocimiento y la innovación
- Control Interno

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

4.4. Control de Cambios

El proceso de Gestión Organizacional es el responsable de la administración, mantenimiento y actualización del presente manual. Los responsables o líderes de los diferentes procesos del Sistema de Gestión, pueden solicitar cambios, los cuales serán estudiados y autorizados de acuerdo con los requisitos establecidos en la **Guía de Información Documentada GEO-GU-01**.

4.5 Consulta

El Manual del Sistema de Gestión, se encuentra disponible en la página en la intranet de VIVA, para consulta de todos los servidores públicos de la Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA.

5. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.

5.1 Análisis de contexto interno y externo

Con el fin de cumplir con nuestra política y lograr los resultados previstos de nuestro sistema de gestión en VIVA se han diagnosticado y evaluado las cuestiones internas y externas que pueden afectar de manera positiva o negativa las diferentes cuestiones que impactan la empresa, permitiéndonos identificar mediante la metodología FODA, teniendo en cuenta que la realización del análisis con la metodología FODA le ha permitido a VIVA realizar una identificación de las oportunidades y saber aprovecharlas llegado un momento, evitando sus amenazas, a través de un adecuado empleo de sus fortalezas y compensando sus debilidades.

Para concluir, es necesario destacar, que como ocurre con otro tipo de herramientas de análisis, el análisis FODA no aporta resultados incuestionables, pero sí brinda información de diagnóstico para asegurar la toma de decisiones.

En el ejercicio metodológico de análisis de contexto realizado en VIVA se tuvo en cuenta las siguientes cuestiones:

5.1.1 Cuestiones externas

- Factores económicos y financieros
- Factores políticos
- Factores socioculturales y demográficos
- Factores tecnológicos
- Factores ambientales
- Factor seguridad de la información
- Factor seguridad y salud en el trabajo

5.1.2 Cuestiones internas

- Factor estratégico
- Factor tecnología
- Factor Talento Humano
- Factor competitivo
- Factor financiero
- Factor comunicación interna
- Factor procesos
- Factor seguridad de la información
- Factor ambiental y energético
- Factor seguridad y salud en el trabajo

Estas cuestiones externas e internas son analizadas, revisadas y actualizadas de manera transversal en VIVA durante la vigencia 2023 con el instrumento **PLE-MT-18 – Análisis Estratégico del Contexto Organizacional _FODA.**

5.2 Comprensión de las necesidades y expectativas del grupo de valor.

Las partes interesadas, stakeholders y/o grupo de valor, son todas aquellas personas, organizaciones o entidades que pueden afectar, verse afectadas o percibirse como afectada por una decisión o actividad de la Empresa de Vivienda de Antioquia -VIVA o del proceso directamente con el cual interactúa. El proceso de Planeación Estratégica de VIVA ha establecido el instrumento **PLE-MT-11 Matriz grupo de valor** la cual es revisada y actualizada por cada proceso como mínimo una vez al año, la evaluación de cumplimiento de la satisfacción de las necesidades y expectativas estará liderada por el proceso Gestión de las Comunicaciones con la estrategia de atención al ciudadano en donde se establecen los mecanismos y la periodicidad de la medición de la satisfacción.

El proceso de Planeación Estratégica evaluará periódicamente la capacidad de VIVA para proporcionar servicios y/o productos que satisfagan a la población denominada grupo de valor.

Dentro de la población grupo de valor que integra el mecanismo **PLE-MT-11 Matriz grupo de valor** se definen los siguientes:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN.



Las necesidades y expectativas de nuestros grupos de valor hayan sido tenidas en cuenta y, en la medida de lo posible, incorporadas a nuestro sistema de gestión.

Se evalúa el cumplimiento de las necesidades y expectativas del grupo de valor mediante instrumentos y mecanismos definidos por el Proceso Gestión de las comunicaciones, tanto para población interna y externa.

5.3 Alcance del sistema de gestión de calidad

El alcance de nuestra actividad empresarial en el que se engloban los procesos de nuestros servicios, enfocados a la satisfacción del cliente y la mejora continua del sistema de gestión es:

Cofinanciación en dinero y/o en especie. Almacén virtual de materiales. Créditos de vivienda a las familias. Gestión social y gestión de titulación y legalización.

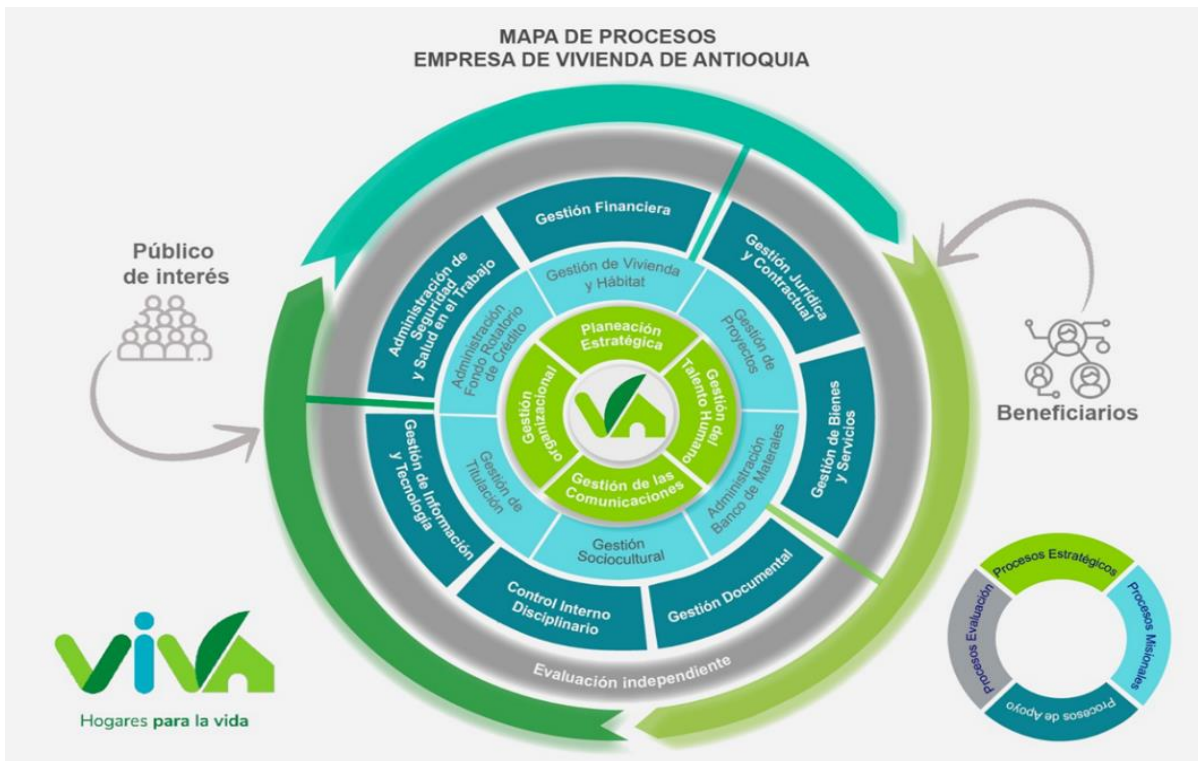
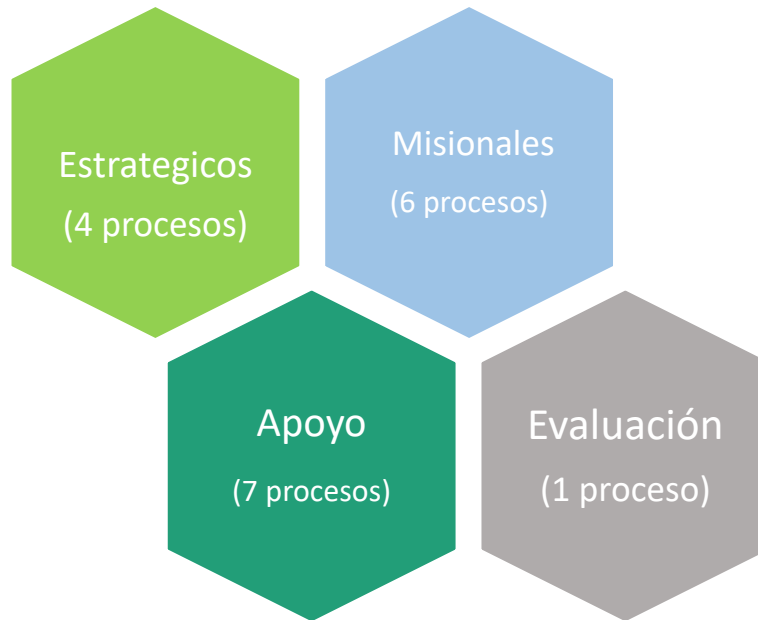
La Empresa de Vivienda de Antioquia –VIVA, implementa acciones de cumplimiento para todos lineamientos establecidos en la NTC ISO 9001:2015

6. SISTEMA DE GESTIÓN Y SUS PROCESOS.

Para conocer el contexto general de cada uno de los procesos, se cuenta con un documento llamado **Caracterizaciones de Proceso**, en el cual se refleja de manera general el ciclo P-H-V-A (Planear-Hacer-Verificar-Actuar), describiendo las interacciones entre los procesos, los proveedores, las entradas, actividades y clientes del proceso; además se hace referencia a los recursos, la documentación necesaria donde se describen los criterios y métodos para la operación.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

El Modelo de Operación por procesos de la Empresa de Vivienda de Antioquia - VIVA, actualmente está integrado por 18 procesos los cuales están estructurados en el mapa de procesos **GEO-FO-06 Mapa de procesos** y se encuentra distribuidos por nivel de gestión de la siguiente manera:



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

Fuente: Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA.

6.1 Procesos Estratégicos: Se establecen para determinar la manera de tomar decisiones sobre planificación y mejoras de VIV y se determinan los siguientes procesos para este nivel de gestión:

6.1.1 PLE-CP-01 Proceso Planeación Estratégica: Tiene como objetivo direccionar, orientar y articular los procesos organizacionales a través de estrategias, metodologías e instrumentos que promueven y aseguran el mejoramiento continuo de la gestión y el cumplimiento de las metas institucionales.

Este proceso cuenta con los siguientes procedimientos, guías e instructivos que generan valor y alto impacto en el cumplimiento de su objetivo.

- **PLE-PR-01** Procedimiento Formulación y Seguimiento Plan de Desarrollo
- **PLE-PR-02** Procedimiento Sistema General de Regalías -SGR
- **PLE-PR-03** Procedimiento revisión por la Alta Dirección.
- **PLE-PR-04** Procedimiento para la elaboración del Plan de Acción.
- **PLE-PR-05** procedimiento POAI.
- **PLE-PR-06** Procedimiento Hábitat
- **PLE-PR-07** Procedimiento Mejoramiento de Vivienda
- **PLE-PR-08** Procedimiento programa VNU -vivienda nueva urbana
- **PLE-PR-09** Procedimiento Programa VNR – vivienda nueva rural
- **PLE-PR-10** Procedimiento Rendición de cuentas
- **PLE-GU-01** Guía para la Operación de la Mesa técnica y el CTE
- **PLE-IN-01** Revisión financiera y contractual
- **PLE-IN-02** Revisión Normativa y titularidad
- **PLE-IN-03** Solicitud viabilidad Norma Urbanística

Este proceso es el responsable de las siguientes políticas de MIPG:

- a. Política de “*Planeación Institucional*” de la dimensión 2 de MIPG, para dar cumplimiento se responsabiliza de las siguientes acciones de mejora:
 - Realizar la matriz de grupos de valor.
 - Elaborar, publicar y socializar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
 - Realizar seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC.
 - Liderar el diligenciamiento de los autodiagnósticos con los demás procesos.
 - Elaborar y publicar el Plan de Acción Anual Institucional.
 - Elaborar el Plan Estratégico Institucional.
 - Socializar los resultados de las encuestas de satisfacción del grupo de valor.
 - Definición del inventario de trámites de la entidad en coordinación con el SUIT.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

- b. Política de *“Participación ciudadana en la gestión pública”* de la dimensión 3 de MIPG, para dar cumplimiento se responsabiliza de las siguientes acciones de mejora:
- Análisis del contexto institucional de todas las cuestiones internas y externas.
 - Aprobación del Plan de Participación Ciudadana de la entidad.
 - Política de Administración de Riesgos Organizacionales.
 - Administrar el mapa de riesgos institucionales
 - Gestionar los riesgos de corrupción de la entidad.
- c. Co-responsable de la política *“Servicio al ciudadano”* de la dimensión 3 de MIPG, para dar cumplimiento se responsabiliza de las siguientes acciones de mejora:
- Construir la estrategia de atención al ciudadano (incluye responsable, plan de acción, instrumentos y seguimiento.... Plan de atención al ciudadano).
- d. Política de *“Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción”* de la dimensión 3 de MIPG, para dar cumplimiento se responsabiliza de las siguientes acciones de mejora:
- Efectuar los reportes de rendición de información en Gestión Transparente.
 - Rendición del ITA.
 - Consolidar la estrategia de rendición de cuentas.
 - Realizar la Rendición de Cuentas de la entidad vigencia actual.
- e. Política de *“Seguimiento y Evaluación al Desempeño Institucional”* de la dimensión 4 de MIPG, para dar cumplimiento se responsabiliza de las siguientes acciones de mejora:
- Consolidación respuestas FURAG.
 - Realizar y socializar los informes trimestrales de seguimiento y evaluación al Plan de Acción Institucional.

6.1.2 GEO-CP-01 Proceso Gestión Organizacional: Tiene como objetivo establecer, implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión con el propósito de fortalecer la mejora del desempeño de los procesos que permita responder al cumplimiento de los objetivos de la entidad y el cumplimiento de los requisitos legales, las necesidades y expectativas de los grupos de valor.

Este proceso cuenta con los siguientes procedimientos que generan valor y alto impacto en el cumplimiento de su objetivo.

- **GEO-PR-01** Procedimiento acciones correctivas, preventiva y de mejora

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

- **GEO-PR-02** Procedimiento Gestión del Cambio.

Este proceso es el responsable de las siguientes políticas de MIPG:

- a. Política de “*Fortalecimiento organizacional y simplificación de Procesos*” de la dimensión 3 de MIPG, para dar cumplimiento se responsabiliza de las siguientes acciones de mejora:
 - Actualización de las caracterizaciones de los diferentes procesos.
 - Actualización de los procedimientos que aportan valor a los procesos.
 - Acompañamiento y actualizaciones de los indicadores de gestión de los diferentes procesos
 - Revisión y actualización de la plataforma estratégica.
 - Actualización del Manual de Gestión.
- Política “*Gestión del Conocimiento y la Innovación*” de la dimensión 6 de MIPG, para dar cumplimiento se responsabiliza de las siguientes acciones de mejora:
 - Identificar el estado de implementación de la Gestión del Conocimiento y la Innovación de la entidad.
 - Procedimiento para identificar las fuentes generadoras de conocimiento.
 - Realizar arqueología del conocimiento de la entidad.
 - Elaborar e Implementar el Plan de Acción de la Gestión del Conocimiento y la innovación de la entidad.

6.1.3 GTH-CP-01 Proceso Gestión de Talento Humano: Tiene como objetivo planear, organizar, ejecutar y controlar las acciones que promuevan la gestión del talento humano en términos de la arquitectura organizacional, selección de personal, su capacitación, evaluación, reconocimiento de obligaciones salariales y prestacionales. Igualmente, promover y mantener las condiciones de cultura organizacional, bienestar y calidad de vida, logrando el cumplimiento de las estrategias y metas definidas por la empresa, asegurando un buen clima laboral y condiciones seguras de trabajo.

Este proceso cuenta con los siguientes procedimientos, manuales operativos e instructivos que generan valor y alto impacto en el cumplimiento de su objetivo.

- **GTH-MO-01** Manual de funciones
- **GTH-MO-02** Manual de cultura organizacional
- **GTH-PR-01** Procedimiento selección de personal
- **GTH-PR-02** Procedimiento para la vinculación y desvinculación de personal
- **GTH-PR-03** Procedimiento de bienestar
- **GTH-PR-04** Procedimiento de nómina y prestaciones sociales
- **GTH-PR-05** Procedimiento para formación y capacitación
- **GTH-PR-06** Procedimiento manejo de conflicto de intereses

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

- **GTH-PR-07** Procedimiento gestión del desempeño

Este proceso es el responsable de las siguientes políticas de MIPG:

- a. Política de “*Gestión Estratégica del Talento Humano*” de la dimensión 1 de MIPG, para dar cumplimiento se responsabiliza de las siguientes acciones de mejora:
 - Plan estratégico de talento humano
 - Plan de Bienestar.
 - Plan Anual de Capacitación.
 - Plan de trabajo de Seguridad y Salud en el Trabajo.
 - Implementación y seguimiento del programa de clima organizacional en la entidad.
- b. Política “*Integridad*” de la dimensión 1 de MIPG, para dar cumplimiento se responsabiliza de las siguientes acciones de mejora:
 - Evaluar la apropiación del Código de Integridad.
 - Campaña pedagógica e informativa sobre los temas asociados con la integridad.
- c. Política “*Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción*” de la dimensión 3 de MIPG, para dar cumplimiento se responsabiliza de las siguientes acciones de mejora:
 - Instructivo para la declaración de conflicto de interés.
 - Efectuar la declaración de conflicto de interés en los servidores públicos.

6.1.4 GDC-CP-01 Proceso Gestión de las Comunicaciones: Tiene como objetivo liderar y gestionar la estrategia de comunicaciones y relaciones públicas de VIVA, con sus públicos de interés, para reposicionar a la entidad como la empresa de vivienda de los antioqueños, contribuyendo a mejorar la satisfacción del ciudadano con una adecuada atención, a través de información efectiva con alianzas estratégicas, soportadas en la empatía, el rigor técnico y las capacidades individuales y colectivas.

Este proceso cuenta con el siguiente procedimiento, instructivo y plan estratégico que generan valor y alto impacto en el cumplimiento de su objetivo.

- **GDC-PR-01** Procedimiento de Comunicaciones.
- **GDC-PR-02** Procedimiento PQRSFD
- **GDC-PR-03** Procedimiento de Atención al ciudadano
- **GDC-PL- 01** Plan Estratégico de Comunicaciones
- **GDC-IN-01** Instructivo de eventos externos
- **GDC-IN-02** Instructivo de medición satisfacción grupos de valor

Este proceso es responsable de las siguientes políticas de MIPG:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

- a. Co-responsable de la política “*Planeación Institucional*” de la dimensión 2 de MIPG, para dar cumplimiento se responsabiliza de las siguientes acciones de mejora:
 - Socializar los resultados de las encuestas de satisfacción del grupo de valor.
- b. Co-responsable de la política “*Gobierno digital*” de la dimensión 3 de MIPG, para dar cumplimiento se responsabiliza de las siguientes acciones de mejora:
 - Actualizar la página web e inclusión de pluging.
 - Realizar actualización de los links de la página web, de conformidad con las directrices de usabilidad.
 - Definir trámites para la ventanilla única virtual de la entidad.
 - Esquema de Publicación de Información.
- c. Política “*Servicio al ciudadano*” de la dimensión 3 de MIPG, para dar cumplimiento se responsabiliza de las siguientes acciones de mejora:
 - Construir la estrategia de atención al ciudadano (incluye responsable, plan de acción, instrumentos y seguimiento.... Plan de atención al ciudadano).
 - Realizar seguimiento a la aplicación de las encuestas de satisfacción de grupos de valor.
 - Definir el procedimiento y mecanismo para seguimiento a las PQRSFD.
 - Consolidar los informes de seguimiento y evaluación de las Peticiones Quejas y Reclamos PQRSF.

6.2 Procesos Misionales: Son aquellos que permiten cumplir la misión y los objetivos y el objeto para el cual fue creada VIVA. Están enfocados al desarrollo de la prestación del servicio y se determinan los siguientes procesos para este nivel de gestión:

6.2.1 GVH-CP-01 Proceso Gestión de Vivienda y Hábitat: Tiene como objetivo diagnosticar, estructurar, formular, asesorar y acompañar los proyectos de Vivienda y Hábitat de la Empresa de Vivienda de Antioquia-VIVA, aplicando aprendizajes adquiridos mediante diversas herramientas de investigación velando así por la innovación, la sostenibilidad, la gestión socio cultural y la integración de los proyectos en los territorios y las comunidades, para el cumplimiento de la misión de la Entidad respondiendo a los ODS.

Este proceso cuenta con los siguientes procedimientos que generan valor y alto impacto en el cumplimiento de su objetivo.

- **GVH-PR-01** Procedimiento para la reformulación y revisión de Reglamentación del centro de pensamiento de vivienda y Hábitat – VIVALAB.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

- **GVH-PR-02** procedimiento para la operación del observatorio de Vivienda y hábitat del centro de pensamiento de Vivienda y hábitat de Antioquia – VIVALAB.
- **GVH-PR-03** Procedimiento para la formulación y operación de Negocios basados del conocimiento del centro de Pensamiento de vivienda y hábitat – VIVALAB
- **GVH-PR-04** Procedimiento para el mejoramiento de entorno con la estrategia "Antioquia se pinta de vida" en los municipios y/o distritos del departamento de Antioquia.
- **GVH-PR-05** Procedimiento ARCS.

Este proceso es el corresponsable de la siguiente política de MIPG:

- a. Política "*Planeación Institucional*" de la dimensión 2 de MIPG, para dar cumplimiento se responsabiliza de las siguientes acciones de mejora:
 - Implementar el Sistema de Gestión Ambiental de la entidad.

6.2.2 GDP-CP-01 Proceso Gestión de Proyectos: Tiene como objetivo ejecutar y supervisar proyectos gestionados por la Empresa de Vivienda de Antioquia - VIVA con entidades públicas y privadas mediante control y seguimiento de los procesos y actividades derivados del ejercicio contractual de los contratos y/o convenidos celebrados por la entidad.

Este proceso cuenta con los siguientes procedimientos, instructivo que generan valor y alto impacto en el cumplimiento de su objetivo.

- **GDP-PR-01** Procedimiento para para la ejecución y supervisión de Mejoramientos de vivienda.
- **GDP-PR-02 Procedimiento** ejecución y supervisión de proyectos especiales
- **GDP-MO-01** Manual para la elaboración de un plan de manejo ambiental, social y SST.
- **GDP-IN-01** Instructivo para la ejecución directa de contrato de proyectos

6.2.3 ABM-CP-01 Proceso Administración Banco de Materiales: Tiene como objetivo promover y gestionar el suministro y entrega de materiales, maquinaria, equipos, herramientas, elementos de construcción y soluciones integrales a través de la red de Aliados Estratégicos, para las entidades públicas y sin ánimo de lucro del orden local, departamental y nacional que se enfoquen en el desarrollo de proyectos de vivienda, mejoramientos de vivienda e infraestructura pública vinculados a los Planes de Desarrollo Municipales, Departamentales y Nacionales, así como los proyectos que desarrolla la Empresa de Vivienda de Antioquia VIVA.

Este proceso cuenta con los siguientes procedimientos, manual e instructiva que generan valor y alto impacto en el cumplimiento de su objetivo.

- **ABM-PR-01** Procedimiento para la administración del banco de materiales
- **ABM-PR-02** Procedimiento Alianzas estratégicas.
- **ABM-IN-01** Instructivo pedido de materiales

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

- **ABM-IN-02** Instructivo control de materiales

6.2.4 GSC-CP-01 Proceso Gestión Sociocultural: Tiene como objetivo acompañar a través de estrategias socioculturales a los entes territoriales del Departamento, a las familias antioqueñas beneficiarias de los proyectos en los que participa la Empresa de Vivienda de Antioquia –VIVA-, promoviendo el empoderamiento de las comunidades, la participación y el desarrollo de capacidades para lograr viviendas dignas, sostenibles y el mejoramiento de la calidad de vida.

Este proceso cuenta con los siguientes procedimientos y manual que generan valor y alto impacto en el cumplimiento de su objetivo.

- **GSC-MO-01** Manual plan de gestión sociocultural.
- **GSC-IN-01** Instructivo de pre-habilitación de postulados vivienda nueva urbana rural
- **GSC-IN-02** Instructivo de pre-habilitación de postulados de mejoramiento de vivienda.
- **GSC-IN-03** Instructivo para el desarrollo de talleres.
- **GSC-IN-04** Instructivo para demostrar pertenencia a comunidad afro.
- **GSC-IN-05** Instructivo para demostrar pertenencia a comunidad indígena.
- **GSC-IN-06** Instructivo para gestionar el certificado de discapacidad.
- **GSC-IN-07** Instructivo habitación familias

6.2.5 GDT-CP-01 Proceso Gestión de Titulación: Asesorar y acompañar a los municipios y las dependencias de la organización en la gestión de titulación, legalización de predios, estudio de título para mejoramientos de vivienda, escrituración de vivienda nueva y crédito rotatorio de vivienda, y el saneamiento predial.

Este proceso cuenta con los siguientes procedimientos que generan valor y alto impacto en el cumplimiento de su objetivo.

- **GDT-PR-01** Procedimiento para la constitución, cancelación y cesión de hipotecas a favor de VIVA.
- **GDT-PR-02** Procedimiento para la titulación y cesión a título gratuito de predios urbanos.
- **GDT-PR-03** Procedimiento para estudios de títulos.
- **GDT-PR-04** Procedimiento de insumos jurídicos de Gestión Predial
- **GDT-PR-05** Procedimiento de insumos técnicos de Gestión predial.
- **GDT-PR-06** Procedimiento Insumos Sociales de Gestión Predial.
- **GDT-PR-07** Procedimiento para reglamento de propiedad horizontal.
- **GDT-PR-08** Procedimiento modelo de intervención social de saneamiento predial.
- **GDT-PR-09** Procedimiento de escrituración PVG (100 mil viviendas)
- **GDT-PR-10** Procedimiento de insumos técnicos de titulación.

6.2.6 AFC-CP-01 Proceso Administración Fondo de Crédito: Tiene como objetivo facilitar el mecanismo financiero y recurso para la compra de vivienda nueva, construcción en

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

sitio propio, en proyectos de vivienda social, mejoramiento de vivienda y sustitución de deuda, dirigido a familias de bajos recursos en el Departamento de Antioquia, cuyos ingresos no superen cuatro (4) SMMLV.

Este proceso cuenta con los siguientes procedimientos que generan valor y alto impacto en el cumplimiento de su objetivo.

- **AFC-PR-01** Procedimiento para la administración del Fondo Rotatorio de Crédito.

6.3 Procesos de Apoyo: Son procesos que están orientados a actividades administrativas y de apoyo para la ejecución de los demás procesos y se determinan los siguientes procesos para este nivel de gestión:

6.3.1 GBS-CP-01 Proceso Gestión de Bienes y Servicios: Tiene como objetivo gestionar la adquisición y la administración de los Bienes y Servicios necesarios en la ejecución de las actividades de la Empresa de Vivienda de Antioquia-VIVA, para contribuir con el logro de los objetivos organizacionales, cumpliendo con los principios de la administración pública.

Este proceso cuenta con los siguientes procedimientos que generan valor y alto impacto en el cumplimiento de su objetivo.

- **GBS-PR-01** Procedimiento para la Administración de Bienes y Servicios
- **GBS-PR-02** Procedimiento para el manejo de inventarios
- **GBS-PR-03** Procedimiento Plan Anual de Adquisiciones
- **GBS-PR-04** Procedimiento Administración del Servicio de Transporte
- **GBS-PR-05** Procedimiento para compras menores
- **GBS-PR-06** Procedimiento para la selección, evaluación y retroalimentación de proveedores
- **GBS-PR-07** Procedimiento cadena de abastecimiento
- **GBS-PR-08** Procedimiento Mantenimiento preventivo y correctivo
- **GBS-PR-09** Procedimiento baja de bienes
- **GBS-IN-01** Registro, actualización de estado y consulta de bienes ADA
- **GBS-IN-02** Mantenimiento de bienes muebles
- **GBS-IN-03** Control de vehículos
- **GBS-IN-04** Publicaciones
- **GBS-IN-05** Tickets solicitud de mantenimiento y papelería
- **GBS-IN-06** resultados encuestas de Microsoft forms

6.3.2 GDO-CP-01 Proceso Gestión Documental: Tiene como objetivo gestionar de manera eficiente la administración, manejo y custodia de los documentos generados en la entidad, para fortalecer eficazmente la gestión documental de la Empresa de Vivienda

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

de Antioquia-VIVA, a través de los elementos técnicos, normativos y operativos necesarios para su adecuado funcionamiento.

Este proceso cuenta con los siguientes procedimientos, guías, planes e instructivos que generan valor y alto impacto en el cumplimiento de su objetivo.

- **GDO-PR-01** Procedimiento para la recepción radicación distribución y envío de documentos
- **GDO-PR-02** Procedimiento para la Disposición final de los documentos
- **GDO-PR-03** Procedimiento para la recepción y radicación de actos administrativos
- **GDO-PR-04** Procedimiento para la consulta y préstamo de documentos
- **GDO-PR-05** Procedimiento para la Organización de Archivos de Gestión y transferencias documentales
- **GDO-PR-06** Procedimiento para la conservación preventiva de documentos
- **GDC-PR-07** Procedimiento Recepción y Custodia Expedientes Contractuales
- **GDO-GU-01** Guía de Transferencias Documentales al Archivo Central
- **GDO-PL-01** Plan Institucional de Archivos-PINAR.
- **GDO-IN-01** Instructivo seguimiento y envío correspondencia

Este proceso es el responsable de la política de MIPG:

- a. Política “*Gestión Documental*” de la dimensión 5 de MIPG, para dar cumplimiento se responsabiliza de las siguientes acciones de mejora:
 - Implementar la política de archivos y gestión documental
 - Verificar y actualizar los registros de inventarios documentales.
 - Programa de gestión documental.
 - Implementar plan o programa de transferencias documentales y aplicar el cronograma de transferencias documental anual.
 - Implementar las tablas de retención documental de acceso de documentos físico.
 - PINAR.
 - Programas de conservación, producción, manejo documental, monitoreo y control de condiciones ambientales y contaminantes biológicos.
 - Registro de Activos de Información.
 - Índice de Información Clasificada y Reservada.

6.3.3 GIT-CP-01 Proceso Gestión de Información y Tecnología: Tiene como objetivo fortalecer la confidencialidad, la integridad y disponibilidad de la información, mediante procedimientos, lineamientos y herramientas tecnológicas que generen cumplimiento y apoyo a los demás procesos de la entidad, enfocando los esfuerzos en la generación de cultura y cuidado de la seguridad informática.

Este proceso cuenta con los siguientes procedimientos, guías e instructivos que generan valor y alto impacto en el cumplimiento de su objetivo.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

- **GIT-PR-01** Procedimiento soporte y mantenimiento de equipos
- **GIT-PR-02** Procedimiento configuración PCS alquilados
- **GIT-PR-03** Procedimiento adquisición de suministros
- **GIT-PR-04** Procedimiento respaldo de información
- **GIT-PR-05** Procedimiento reporte, atención y solución de equipos e incidentes
- **GIT-PR-06** Procedimiento devolución PC alquilados.
- **GIT-PR-07** Procedimiento administración de software de gestión documental
- **GIT-GU-01** Guía de configuración de la firma del correo electrónico
- **GIT-GU-02** Guía de atención de alertas de eventos e incidentes de seguridad de la información
- **GIT-IN-01** Creación de usuario red active directory
- **GIT-IN-02** Realización de copias de seguridad de información usuarios
- **GIT-IN-03** Realización de copias de seguridad de componentes de TI
- **GIT-IN-04** Administración de recuperación servidores
- **GIT-IN-05** Cambio fondo de pantalla
- **GIT-IN-06** Administración consola antivirus
- **GIT-IN-07** Monitoreo switches
- **GIT-IN-08** Monitoreo servidores físicos y virtuales
- **GIT-IN-09** Monitoreo perimetral Firewall
- **GIT-IN-10** Gestión de acceso
- **GIT-IN-11** Gestión de problemas
- **GIT-IN-12** Gestión de cambios
- **GIT-IN-13** Gestión de incidentes de seguridad
- **GIT-IN-14** Atención falla general servicio internet
- **GIT-IN-15** Instalación de cliente antivirus en Pcs y servidores
- **GIT-IN-16** Encendido centro de datos
- **GIT-IN-17** Configuración impresoras en Pcs
- **GIT-IN-18** Diseño y analítica de datos PowerBi

Este proceso es responsable de dar cumplimiento a las siguientes políticas de MIPG:

- a. Co-responsable de la política “*Gobierno digital*” de la dimensión 3 de MIPG, para dar cumplimiento se responsabiliza de las siguientes acciones de mejora:
 - Definir trámites para la ventanilla única virtual de la entidad.
 - Implementar el Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI).
 - Implementar la Política de Seguridad y Privacidad de la Información.
 - Realizar seguimiento de la Política de Seguridad y Privacidad de la Información.
- b. Política “*Seguridad digital*” de la dimensión 3 de MIPG, para dar cumplimiento se responsabiliza de las siguientes acciones de mejora:
 - Realizar monitoreo a la Estrategia de Gobierno digital en la entidad.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

6.3.4 GJC-CP-01 Proceso Gestión Jurídica y Contractual: Tiene como objetivo garantizar que las actuaciones jurídicas y contractuales se realicen de acuerdo a la normatividad vigente y aplicable a cada caso, evitando de esta manera el daño antijurídico y la materialización de riesgos, mediante actuaciones preventivas, el estudio riguroso de cada necesidad de VIVA.

Este proceso cuenta con los siguientes procedimientos e instructivo que generan valor y alto impacto en el cumplimiento de su objetivo.

- **GJC-PR-01** procedimiento para la contratación directa
- **GJC-PR-03** procedimiento asistencia procesos judiciales
- **GJC-PR-04** procedimiento invitación abierta, privada y mínima cuantía
- **GJC-PR-05** procedimiento tienda virtual estado
- **GJC-PR-06** procedimiento oferta no vinculante
- **GJC-PR-07** Procedimiento etapa pos-contractual
- **GJC-PR-08** Procedimiento alianza estratégica
- **GJC-MO-01** Manual subasta inversa
- **GJC-IN-01** Acción de repetición

6.3.5 GFR-CP-01 Proceso Gestión Financiera: Tiene como objetivo administrar los recursos financieros de forma eficaz y eficiente para cumplir con las obligaciones de la Entidad en los diferentes procesos, respondiendo oportunamente a los requerimientos de los grupos de valor.

Este proceso cuenta con los siguientes procedimientos, manual, instructivos que generan valor y alto impacto en el cumplimiento de su objetivo.

- **GFR-PR-01** Procedimiento Elaboración, conformación, ejecución y seguimiento al presupuesto
- **GFR-PR-02** Procedimiento Gestión de Reconocimiento Pago de Obligaciones
- **GFR-PR-03** Procedimiento de Cierre y Elaboración de Informes
- **GFR-PR-04** Procedimiento Sostenibilidad Contable
- **GFR-PR-05** Procedimiento Elaboración Seguimiento y Recaudo de Facturas y Cuentas de Cobro
- **GFR-PR-06** Procedimiento Recursos en Fiducias para ejecución de proyectos
- **GFR-MO-01** Manual de Políticas Contables.
- **GFR-MO-02** Manual de rendición de cuentas anual
- **GFR-GU-01** Guía para gestionar reconocimiento pago de obligaciones
- **GFR-GU-02** Guía validación de requisitos factura electrónica de ventas
- **GFR-IN-01** Instructivo para actualizar información contable
- **GFR-IN-02** Instructivo para el manejo de cuenta bancarias
- **GFR-IN-03** Instructivo conciliaciones bancarias
- **GFR-IN-04** Instructivo para la constitución cuentas por pagar

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

- **GFR-IN-05** Instructivo vigencias futuras
- **GFR-IN-06** Instructivo Acuse de Recibo de las Facturas Electrónicas

6.3.6 SST-CP-01 Proceso Administración de Seguridad y Salud en el Trabajo:

Tiene como objetivo diseñar y administrar el Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo de la Empresa de Vivienda de Antioquia, mediante la ejecución de estrategias y métodos que permitan proteger la salud y la seguridad de todos los trabajadores, mediante la mejora continua, el control y monitoreo de este, asegurando el cumplimiento legal y el adecuado desempeño del SGSST.

Este proceso cuenta con los siguientes procedimientos, manuales, planes que generan valor y alto impacto en el cumplimiento de su objetivo.

- **SST- PR-01** Procedimiento de adquisición de bienes y servicios
- **SST- PR-02** Procedimiento investigación de incidentes y accidente de trabajo
- **SST-PR-03** Evaluaciones medicas ocupacionales e historias clínicas
- **SST-PR-04** Procedimiento de rendición de cuentas
- **SST-PR-05** Procedimiento de matriz de riesgos y peligros
- **SST-PR-06** Procedimiento para interponer quejas ante un presunto caso de acoso laboral
- **SST-PR-07** Procedimiento de Planeación de simulacros
- **SST-PR-08** Procedimiento para prevenir conductas de acoso laboral
- **SST-PR-09** Procedimiento para la inducción, capacitación y entrenamiento SST.
- **SST-PR-10** Procedimiento de prevención por conductas de acoso sexual o discriminación.
- **SST-MO-01** Manual plan de emergencias
- **SST-MO-02** Manual comité de convivencia laboral
- **SST-MO-03** Manual del sistema de gestión de SST
- **SST-PL-01** Plan de seguridad vial.

Este proceso es el corresponsables de la siguiente política de MIPG:

- a. Política de *“Gestión Estratégica del Talento Humano”* de la dimensión 1 de MIPG, para dar cumplimiento se responsabiliza de la siguiente accione de mejora:
 - Plan de trabajo de Seguridad y Salud en el Trabajo.

6.3.7 CID-CP-01 Proceso Control Interno Disciplinario: Tiene como objetivo tramitar la fase de instrucción de los procesos disciplinarios por la presunta comisión de conductas que puedan constituirse como falta disciplinaria y que le sea atribuible a los funcionarios y exfuncionarios de la Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA en el ejercicio de sus funciones, ejecutando los procesos administrativos pertinentes con el fin de determinar su responsabilidad conforme a la Constitución y la Ley.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

Este proceso cuenta con los siguientes procedimientos que generan valor y alto impacto en el cumplimiento de su objetivo.

- **CID-PR-01** Procedimiento indagación previa
- **CID-PR-02** Procedimiento investigación disciplinaria
- **CID-PR-03** Procedimiento decisión inhibitoria
- **CID-PR-04** Procedimiento notificación, comunicaciones, citaciones.

6.4 Procesos de evaluación: consiste en el proceso sistemático de regular o medir las actividades que desarrolla VIVA para que estas coincidan con los objetivos y expectativas establecidos en sus objetivos y se determina el siguiente proceso para este nivel de gestión:

6.4.1 EVI-CP-01 Proceso Evaluación Independiente: Tiene como objetivo evaluar de forma independiente y objetiva la gestión de los procesos institucionales, a través de seguimientos y auditorías que permitan generar alertas tempranas que contribuyan al mejoramiento continuo en la gestión de la Entidad de acuerdo con el plan anual de auditorías.

Este proceso cuenta con los siguientes procedimientos que generan valor y alto impacto en el cumplimiento de su objetivo.

- **EVI-PR-01** Procedimiento para la gestión del plan anual de auditorias
- **EVI-PR-02** Procedimiento de auditoría interna de calidad.
- **EVI-PR-03** Procedimiento de auditoría de gestión.
- **EVI-IN-01** Elaboración informe austeridad del gasto
- **EVI-IN-02** Seguimiento a expedientes contractuales
- **EVI-IN-03** Instructivo para el control interno Técnico

Este proceso es el responsable de la “*política de Control Interno*” de la dimensión 7 de MIPG, para dar cumplimiento se responsabiliza de las siguientes acciones de mejora:

- Establecer el Plan Anual de Auditoría.
Establecer el Estatuto de Auditoría Interna y el Código de Ética del auditor.
- Elaborar informe sobre las auditorías realizadas a través de hallazgos, estableciendo recomendaciones.
- Realizar informes al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno sobre la aplicación de la Política de Gestión del Riesgo y Mapa de Riesgos de la entidad.
- Presentar los informes de auditoría, seguimientos y evaluaciones al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.
- Realizar autoevaluaciones continuas y evaluaciones independientes para determinar el avance en el logro de las metas, resultados y objetivos propuestos, así como la existencia y operación de los componentes del Sistema de Control Interno.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

- Establecer juntamente con los actores e instancias de participación el esquema de líneas de defensa de la Entidad.

Nota: El resto de información documentada que se considere pertinente y necesaria para garantizar el desempeño y la operación de los procesos se podrá consultar en la intranet institucional en el instrumento **GEO-MT-01 Matriz de control información documentada**.

7 LIDERAZGO.

La alta dirección demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de Gestión así:

- Formalizando los diferentes comités necesarios para la operación de los procesos con la Resolución de 137 de 2022, en el cual se definen las funciones y responsables del Sistema de Gestión.
- Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión.
- Estableciendo la política y los objetivos del sistema de gestión compatibles con el contexto y la dirección estratégica de VIVA
- Asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión en todos los procesos de VIVA.
- Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos y oportunidades, el control y el aprovechamiento.
- Asegurando que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles.
- Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad, los legales y reglamentarios.
- Asegurando que el sistema de gestión logre los resultados previstos.
- Comprometiéndose, dirigiendo y apoyando a las personas y lidere de los procesos, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión.
- Promoviendo la mejora de los procesos, del sistema.
- Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

VIVA adoptó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG de la Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA, como el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de la Entidad, con el fin de generar resultados para el cumplimiento de la misión institucional y resuelva las necesidades y problemas con integridad y calidad de servicio, a través resolución 137 el 7 de septiembre de 2022, creando y asignado los roles, responsabilidad y autoridad dentro de entidad.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

7.1 Objetivos del Modelo: El Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG le permite a la Entidad mejorar su gestión y resolver las necesidades de los ciudadanos con integridad y calidad, mediante:

- El fortalecimiento del liderazgo y el talento humano bajo los principios de integridad y legalidad, como motores de la generación de resultados en la Entidad.
- La agilización, simplificación y flexibilización de los procesos para cumplir su objetivo institucional.
- El desarrollo de la cultura organizacional con fundamento en la información y gestión del conocimiento, que contribuya a la toma de decisiones.
- El seguimiento, control y evaluación de resultados, que contribuya a la mejora continua.
- La facilitación y promoción de la efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión, evaluación y la rendición de cuentas.
- La coordinación con las demás Entidades Públicas y otras partes interesadas para mejorar su gestión y desempeño.

7.2 Comité Institucional de Gestión y Desempeño

- Gerente General.
- Director(a) Administrativo y Financiero.
- Director(a) de Planeación.
- Director(a) Jurídico.
- Director(a) de Vivienda y Hábitat.
- Director(a) de Proyectos.
- Director(a) de Control Interno.
- Jefe de Comunicaciones.
- Jefe de Negocios.
- Jefe de Talento Humano.
- Jefe de Titulación y Escrituración.

Tiene como propósito ser la instancia encargada de orientar la implementación, la operación y el cumplimiento del Modelo integrado de Planeación y Gestión – MIPG y su armonización frente al Sistema de Gestión en VIVA.

7.3 Comité Técnico del Sistema de Gestión

El Comité Técnico del Sistema de Gestión de la Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA, estará conformado por los siguientes cargos del nivel directivo, así:

- Gerente General.
- Director(a) de Control Interno.
- Director(a) de Control Interno Disciplinario.
- Jefe de Comunicaciones.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

- Jefe de Talento Humano.
- Jefe de Unidad de Negocios.
- Coordinador(a) de Planeación.
- Coordinador(a) Jurídico.
- Jefe de Titulación.
- Coordinador(a) de Tecnología.
- Coordinador(a) de Gestión Sociocultural.
- Coordinador(a) de Vivienda y Hábitat.
- Coordinador(a) de Proyectos.
- Coordinador(a) Bienes y Servicios.
- Coordinador(a) de Tesorería.
- Coordinador(a) de Contabilidad.
- Coordinador(a) de Presupuesto.
- Técnico(a) de Archivo.

Tiene como propósito ser la instancia operativa para la implementación, operación y cumplimiento Modelo integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el Sistema de Gestión y el Sistema de Control Interno – SCI.

7.4 Coordinación del Sistema de Control Interno – SCI.

El Comité Institucional de Coordinación de Control Interno de la Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA, estará conformado por los siguientes cargos del nivel directivo, así:

- Gerente General.
- Director(a) de Planeación.
- Director(a) Jurídico.
- Director(a) de Control Interno.

Tiene como propósito ser la instancia encargada de asesorar y decidir sobre los asuntos de control Interno de la Empresa de Vivienda de Antioquia-VIVA, en su rol de responsable y facilitador, hace parte de las instancias de articulación para el funcionamiento armónico del Sistema de Control Interno.

Igualmente se define la estructura de roles y responsabilidad frente al Sistema de Gestión cuyo propósito es establecer la estructura de roles de la organización para el mantenimiento, fortalecimiento y perfeccionamiento del Sistema de Gestión para la Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA así:

- El Gerente General.
- Representante de la Gerencia del Sistema de Gestión.
- El Comité Institucional de Gestión y Desempeño, quien actuará como organismo direccionador del Sistema de Gestión.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

- Líderes de procesos, quienes son responsables por liderar y controlar en sus procesos y procedimientos la aplicación de los requisitos y mecanismos requeridos para el desarrollo de los componentes y elementos del Sistema de Gestión.
- Comité Técnico del Sistema de Gestión, quien actuará como instancia operativa del mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión.
- Empleados Públicos, Trabajadores Oficiales y Contratistas de VIVA, responsables de gestionar la operación de los componentes y elementos del Sistema de Gestión, en los procedimientos en los que participe, mediante la aplicación de los requisitos, instrumentos, mecanismos, métodos, parámetros, criterios, guías y procedimientos del sistema.
- Auditores Internos de Calidad.
- Director de la Oficina de Control Interno, responsable de la evaluación independiente del Sistema de Gestión, y del programa de auditorías internas de calidad.

7.5 Política de calidad

Nuestra política de calidad:

La Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA, tiene por objeto disminuir las brechas habitacionales a través de actuaciones integrales de vivienda social y hábitat en el contexto urbano y rural, enfocados en el cumplimiento del Plan de Desarrollo, estabilizando las finanzas de la entidad y asegurando su continuidad, buscando consolidar alianzas estratégicas con Stakeholders, logrado así el reposicionamiento de VIVA como Empresa de Vivienda Social de los Antioqueños, gestionando el cambio y la continuidad del negocio, a través de actuaciones jurídicas y legales para la mitigación del riesgo antijurídico generando, ejecutando y finalizando obras de infraestructura en Desarrollo, enfocados a satisfacer las necesidades de nuestros clientes y generando nuevos negocios de Vivienda, enfocados en una mejora continua de todos los procesos.

8 PLANIFICACIÓN.

La Empresa de Vivienda de Antioquia - VIVA adoptó la **Política de Administración de Riesgos Organizaciones PLE-PO-01**.

8.1 Política de administración y gestión de riesgos

“Los procesos de la Empresa De Vivienda De Antioquia - VIVA, durante su accionar pueden presentar situaciones o eventos que generen desviaciones en la consecución de sus objetivos. Para ello, a través de su esquema de líneas de defensa establece y aplica herramientas de gestión de riesgos mediante la identificación, análisis, valoración y tratamiento, con el fin de reducir la probabilidad de ocurrencia y/o mitigación del impacto de la materialización de los mismos. Para lograrlo, establece actividades de prevención, sensibilización y control para el tratamiento de los riesgos que puedan afectar los objetivos y metas institucionales, aumentando

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

la capacidad para lograr los resultados previstos, previniendo, reduciendo o eliminando los efectos indeseados”.

8.2 Objetivos de la política de riesgos

- Controlar a través del Mapa de Riesgos todo el proceso relacionado con el manejo de los riesgos asociados al Sistema de Gestión.
- Proporcionar directrices para la administración de los riesgos asociados a los procesos de la entidad, con el propósito de contribuir a la adecuada identificación, análisis, valoración (riesgos y controles) y tratamiento de los mismos.
- Integrar el manejo de los riesgos de gestión, corrupción, ambientales, seguridad de la información, Seguridad y Salud en el Trabajo asociados a los diferentes procesos que integran el Sistema de Gestión.
- Establecer la responsabilidad de los diferentes líderes de los procesos de VIVA
- Establecer el rol de las diferentes áreas de VIVA.
- Dar cumplimiento a los requerimientos legales que apliquen al manejo de riesgos de gestión, corrupción, ambientales, seguridad de la información, Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Fortalecer el comportamiento profesional y personal de los funcionarios de VIVA, generando toma de conciencia frente al pensamiento basado en riesgos.

Principios de la gestión de riesgos.



Fuente: Adoptados de la NTC ISO 31000:2018.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

Definiendo los mecanismos y la toma de conciencia necesaria para planificar considerar el apetito de los riesgos que se puedan generar durante la prestación del servicio con el fin de:

- Asegurar que el sistema de gestión de VIVA pueda lograr sus resultados previstos.
- Aumentar los efectos deseables
- Prevenir o reducir efectos no deseados o que puedan afectar la prestación de servicios.
- Lograr la mejora continua del sistema de gestión.

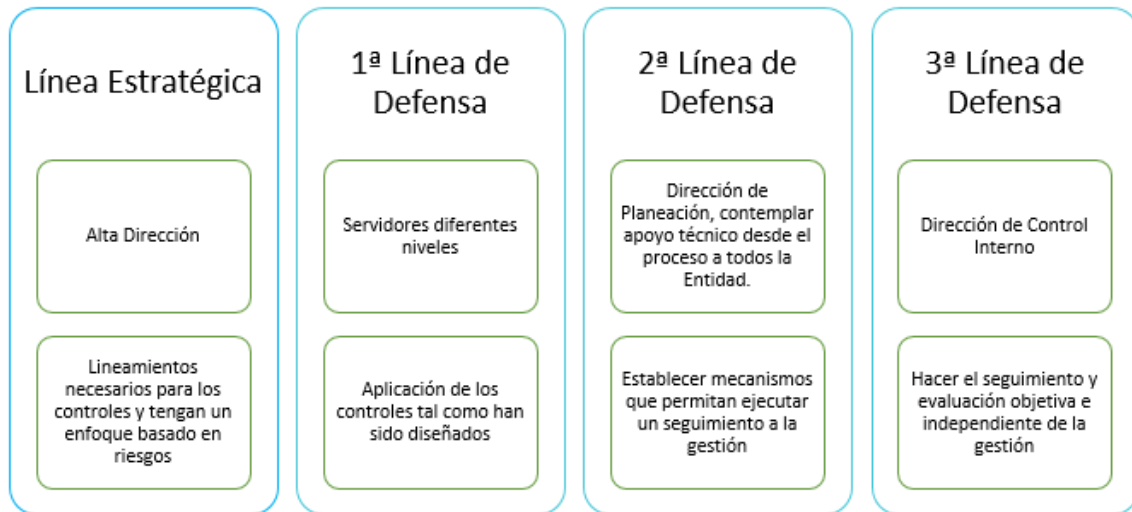
Considerando que la gestión del riesgo es un proceso liderado por la alta dirección de la VIVA y por todo el personal con el propósito de proporcionar a la administración un aseguramiento razonable con respecto al logro de los objetivos, los principales beneficios para la entidad son los siguientes:

- Apoyo a la toma de decisiones de la Alta Dirección.
- Garantiza la operación normal de la organización y la búsqueda permanente de la mejora continua.
- Minimiza la probabilidad e impacto de los riesgos de los diferentes procesos.
- Mejoramiento en la calidad de procesos y sus servidores (calidad va de la mano con riesgos).
- Fortalecimiento de la cultura de control de VIVA.
- Incrementa la capacidad de la entidad para alcanzar sus objetivos.
- Dota a la entidad de herramientas y controles para hacer una administración más eficaz y eficiente

El modelo integrado de planeación y gestión (MIPG) define para su operación articulada la creación en todas las entidades del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, regulado por el Decreto 1499 de 2017 y el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, reglamentado a través del artículo 13 de la Ley 87 de 1993 y el Decreto 648 de 2017 y a nivel de Institución- VIVA estableció la resolución 137 del 7 de septiembre de 2022 en donde define roles, responsabilidad y autoridad frente al Modelo de Operación por Procesos, en este marco general, para una adecuada gestión del riesgo, dicha institucionalidad entra a funcionar de la siguiente forma:

Operatividad institucional para la administración del riesgo

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN.



Para lograrlo se ha establecido el mapa de riesgos **PLE-MT-12** en el cual se detalla la periodicidad para realizar la evaluación de los riesgos y el monitoreo a las acciones que se definan en caso de que se requiera. Esta bajo la responsabilidad de cada proceso como primera línea de defensa determinar:

- **Identificación:** Descripción del riesgo u oportunidad
- **Análisis:** Probabilidad de ocurrencia e impacto
- **Evaluación:** Valor y nivel en caso de que se materialice
- **Tratamiento:** Estrategia, proceso, descripción del mecanismo y responsable
- **Monitoreo:** Evidencias y eficacia

En el repositorio de VIVA (Intranet), reposa la metodología que define la gestión eficaz de los riesgos teniendo cuenta los objetivos, el contexto y los grupos de valor que impactan en la operación de la Empresa. Adicionalmente este proceso contempla que cuando se presente un cambio que pueda afectar la Empresa o la prestación del servicio, se debe considerar dentro de la matriz de riesgos y realizar el monitoreo de acuerdo con la Política de Administración de Riesgos y tiene asociado los siguientes documentos:

- **PLE-PO-01** Política de Administración de Riesgos Organizacionales.
- **PLE-MT-12** Mapa de Riesgos organizacionales VIVA.
- **PLE-MT-13** Matriz riesgos de corrupción
- **PLE-MT-17** Matriz de riesgos de contratación
- **PLE-FO-17** Formato aplicación principios gestión y evaluación nivel madurez de riesgos.
- **PLE-FO-18** Formato evaluación de controles riesgos asociados al proceso
- **PLE-FO-19** Formato solicitud actualización de riesgos

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

8.3 Planificación de los cambios

Cuando en VIVA se requiere implementar un cambio que puede afectar el Sistema de Gestión se debe aplicar el **Procedimiento gestión del cambio GEO-PR-02** y la **Matriz de planificación de los cambios GEO-MT-04**, para el control de las etapas del cambio y si se requiere por alguna desviación, tomar acciones correctivas.

Los aspectos más relevantes que se deben considerar cuando se presenta un cambio son:

b. Planificar los cambios

- El propósito del cambio.
- Fuente
- Tipo
- Integridad
- Impacto
- Detalle para implementar el cambio
- Responsable
- Fecha

c. Gestionar los cambios

- Partes interesadas ¿Quién interviene/afecta el cambio?
- Gestionar las comunicaciones a partes interesadas
- Capacitar y acompañar
- Empoderar

d. Controlar

- Medir la implementación del cambio
- Evidencia del cambio implementado
- Comentarios/Próximos pasos

Este documento se encuentra en el repositorio del proceso Gestión Organizacional, de acuerdo con el procedimiento los cambios se deben presentar por los líderes de los procesos en la revisión por la dirección y aprobados en este escenario, también se pueden solicitar por mejora o estrategias de los procesos, o acciones resultadas de auditorías internas posterior se debe realizar seguimiento al desarrollo y en todo caso se deben diligenciar **formato de acta reunión GEO-FR-02** como evidencia.

9. APOYO.

9.1 Recursos

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

Los siguientes procesos se encargan de garantizar los recursos humanos, financieros, técnicos, tecnológicos necesarios para la operación de los procesos y de esta forma garantizar la capacidad de VIVA para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

- Proceso Gestión del Talento Humano.
- Proceso Gestión Financiera.
- Proceso Gestión de Bienes y Servicios.
- Proceso Administración de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Proceso Gestión de Tecnología de Información.
- Proceso Gestión Documental.
- Proceso Gestión de las Comunicaciones.

10. OPERACIÓN.

VIVA planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios que ofrece a su grupo de valor.

En las caracterizaciones de los diferentes procesos se define mediante la metodología del ciclo PHVA las macro actividades que generan valor a la prestación de servicios de la entidad, determinando las entradas que se requieren en cada una de ellas y las salidas adecuadas que garantizan productos viables.

Evidenciando que planifican, que implementan, como verifican y que decisiones se toman en el actuar, se identifican los documentos de origen interno y externo asociados necesarios para la gestión del proceso, al igual que el control de las salidas no conformes que se puedan presentar identificando en cada una de ellas los siguientes elementos:

¿Qué se controla?

¿Cómo se controla?

¿Quién controla?

Frecuencia de control

Actualmente se cuenta con un total de 18 caracterizaciones de procesos:

- PLE-CP-01 Planeación Estratégica
- GEO-CP-01 Gestión Organizacional
- GTH-CP-01 Gestión de Talento Humano
- GDC-CP-01 Gestión de las Comunicaciones
- GVH-CP-01 Gestión de Vivienda y Hábitat
- GDP-CP-01 Gestión de Proyectos
- GSC-CP-01 Gestión Sociocultural

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

- GDT-CP-01 Gestión de Titulación
- AFC-CP-01 Administración Fondo de Crédito
- ABM-CP-01 Administración Banco de Materiales
- GBS-CP-01 Gestión de Bienes y Servicios
- GDO-CP-01 Gestión Documental
- GIT-CP-01 Gestión de Información y Tecnología
- GJC-CP-01 Gestión Jurídica y Contractual
- GFR-CP-01 Gestión Financiera
- SST-CP-01 Administración de Seguridad y Salud en el Trabajo
- CID-CP-01 Control Interno Disciplinario
- EVI-CP-01 Evaluación Independiente

11. EVALUACIÓN Y MEJORA DEL DESEMPEÑO.

VIVA ha establecido mecanismos de evaluación orientados a conocer, analizar e introducir correctivos de manera permanente sobre los avances en la gestión, los logros de los resultados y las metas propuestas. Dentro de estos mecanismos se incluyen:

11.1 Evaluación del Desempeño Institucional: Comprende todos los mecanismos de autoevaluación como el Seguimiento a la gestión por parte de todos los responsables, que incluye seguimiento a procesos, riesgos, productos, acciones de mejora y la evaluación consolidada del desempeño institucional. Los mecanismos se aplican de acuerdo con lo establecido en el **PLE-PR-03 Procedimiento revisión por la Dirección**, teniendo en cuenta que deben planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre:

- El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.
- Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión.
- La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión, incluida las tendencias relativas a:
 - 1) La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes a:
 - 2) El grado en que se han logrado los objetivos institucionales.
 - 3) El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.
 - 4) Las no conformidades y acciones correctivas.
 - 5) Los resultados de seguimiento y medición.
 - 6) Los resultados de las auditorías.
 - 7) El desempeño de los proveedores externos.
- La adecuación de los recursos.
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

- Las oportunidades de mejora
- **Auditorías Internas:** El Sistema de Gestión de la Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA, es objeto de auditorías internas planificadas desde el Proceso de Evaluación Independiente, con el fin de verificar el cumplimiento, la eficacia, eficiencia y efectividad de este.

Existen dos tipos de auditorías internas:

- **Auditoría interna de calidad:** Se realizan con el fin de determinar si el sistema de gestión es conforme con los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015, del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, y requisitos propios de la organización; verificando que se implementa y se mantiene eficazmente.
- **Auditoría Interna de Gestión:** Se realizan con el fin de evaluar técnica, objetiva, independiente y sistemáticamente los procesos, servicios, actividades, operaciones, resultados y/o mecanismos de control establecidos en la Entidad, mediante auditorías programadas, con el fin de hacer recomendaciones imparciales, agregar valor y mejorar la eficacia de los procesos.

La metodología para la realización de las auditorías internas en la Entidad se lleva a cabo según lo definido en **EVI-PR-02 Procedimiento de Auditoría Interna de Calidad** y **EVI-PR-03 Procedimiento de Auditorías Internas de Gestión**.

Como resultado del análisis y conclusiones de los diferentes mecanismos, se generan las acciones de mejora necesarias para fortalecer y aumentar el desempeño, así como las acciones de innovación y de gestión del conocimiento que generan nuevas capacidades institucionales y retroalimentan en conjunto el ciclo de planeación y mejora institucional. Esto de acuerdo con lo establecido en el procedimiento **“GEO-PR-01 Procedimiento acciones correctivas, preventivas y de mejora”**

12. ANEXOS.

Se consideran anexos de este manual toda la documentación registrada en el **GEO-MT-01 Matriz de información documentada**, que se podrá consultar en la intranet institucional de VIVA.

CONTROL DOCUMENTO.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
---------	--------	--------

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

<p>Gloria Estela Hernández Manrique – Coordinadora Gestión Organizacional.</p>	<p>Directora de Planeación – Alejandra Hoyos Correa, Coordinadora de Planeación Laura Ríos, Coordinadora Gestión Sociocultural - Diana Raquel Benjumea, Coordinador T.I Carlos Restrepo, Coordinadora de Bienes y Servicios Lina Martínez, profesional de comunicaciones - Ana María Bedoya Ospina.</p> <p>Profesionales de Gestión Organizacional: Ana Lucia Caballero, Carolina Montoya, Tatiana Rendón, Tatiana Maya, Diego Álvarez, Milena Grattz, Jessica Colorado, Sebastián Múnera.</p>	<p>Alejandra Hoyos Correa – Dirección de Planeación.</p> <p>Comité Técnico del Sistema Integrado de Gestión.</p>
--	--	--