

### 1. Objetivo.

Establecer los lineamientos para definir la política y los objetivos de calidad de la Empresa de Vivienda de Antioquia -VIVA conforme con los requisitos establecidos en la NTC ISO 9001 vigente y demás normas que modifiquen o complementen, contemplando los aspectos generales que se deben tener en cuenta para el Sistema de Gestión de la entidad en su marco normativo, ámbito de aplicación, propósitos y lineamientos generales, integrándolos con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

#### 1.1 Objetivos específicos.

- Implementar mecanismos que permitan mejorar la gestión institucional y los resultados previstos.
- Promover la implementación de planes de mejora en los procesos que permitan contribuir a la actualización del Sistema de Gestión en la Entidad y el cumplimiento de los requisitos aplicables.
- Promover la cultura de la mejora continua en aras a incrementar el índice de desempeño de la entidad.
- Fortalecer la cultura del servicio que contribuya a mejorar el nivel de satisfacción de sus grupos de valor.
- Generar el compromiso permanente de la alta dirección para el sostenimiento, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión.

### 2. Alcance.

Esta política hace parte integral del Sistema de Gestión de la Empresa de Vivienda de Antioquia -VIVA y contempla la consolidación de la cultura de la calidad a todos los niveles y es de carácter obligatorio su implementación, divulgación y seguimiento en toda la Entidad.

### 3. Principios.

Se toman como referencia los principios de calidad establecidos en la NTC ISO 9000: 2015.

#### 3.1 Enfoque al cliente.

**Declaración:** El enfoque principal de la gestión de la calidad es cumplir los requisitos de los grupos de valor.

#### 3.2 Liderazgo.

**Declaración:** Los líderes en todos los niveles establecen la unidad de propósito y la dirección, y crean condiciones en las que las personas se implican en el logro de los objetivos de la calidad de la empresa.

#### 3.3 Compromiso de las personas.

**Declaración:** Las personas competentes, empoderadas y comprometidas en toda la empresa, son esenciales para aumentar su capacidad y proporcionar valor.

### 3.4 Enfoque a procesos.

**Declaración:** Se alcanzan resultados coherentes y previsibles de manera más eficaz y eficiente cuando las actividades se entienden y gestionan como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema.

### 3.5 Mejora.

**Declaración:** Las organizaciones con éxito tienen un enfoque continuo hacia la mejora.

### 3.6 Toma de decisiones basada en la evidencia.

**Declaración:** Las decisiones basadas en el análisis y la evaluación de datos e información tienen mayor probabilidad de producir los resultados deseados.

### 3.7 Gestión de las relaciones.

**Declaración:** Para el éxito sostenido, las organizaciones gestionan sus relaciones con sus grupos de valor.

## 4. Roles, responsabilidad y autoridad.

La Política de Calidad está integrada al Sistema de Gestión liderado por la Dirección de Planeación de la Empresa de Vivienda de Antioquia -VIVA-, como segunda línea de defensa será responsable de definir mecanismos para su implementación, seguimiento y divulgación a todos los servidores de la Entidad.

De la misma forma, se hace necesario determinar los niveles de responsabilidad y autoridad con la política de calidad descritos a continuación:

- **Comité Institucional de Gestión y Desempeño:** Aprobar y revisar la política de calidad y proponer cambios y/o actualizaciones cuando lo considere pertinente.
- **Líderes de procesos, servidores públicos:**
  - Conocer, implementar y apropiar la política de calidad, así como sus objetivos.
  - Cumplir y aplicar los estándares, requisitos y lineamientos establecidos dentro del Sistema de Gestión de la entidad.
  - Fomentar la cultura de calidad.

## 5. Requisitos normativos y/o legales.

- NTCISO 9000:2015: Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario - ICONTEC.
- NTC ISO 9001:2015: sistemas de gestión de localidad. Requisitos. - ICONTEC.
- Decreto 1499:2017 *“Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.”*

### 6. Términos y definiciones.

- **Alta dirección:** Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.
- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.
- **Compromiso:** Participación en la contribución a las actividades para lograr objetivos compartidos.
- **Evidencia objetiva:** Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.
- **Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
- **Mejora:** Actividad para aumentar el desempeño.
- **Mejora continua:** Actividad recurrente para mejorar el desempeño.
- **Mejora de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.
- **Organización:** Persona o grupo de personas que tienen sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.
- **Objetivo:** Resultado a lograr.
- **Política:** Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección.
- **Política de la calidad:** Política relativa a la calidad.
- **Proveedor:** Organización que proporciona un producto o un servicio.
- **Parte interesada:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
- **Sistema de gestión:** Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.
- **Sistema de gestión de la calidad:** Parte de un sistema de gestión con respecto a la calidad.
- **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.

(Fuente: términos y definiciones tomados de la NTC ISO 9000:2015)

### 7. Promesa de Valor.

Esta promesa de valor se sustenta en la mejora continua de la gestión en todos los niveles y se articula con todas las políticas de la entidad de los diferentes procesos y/o sistemas de gestión.

La Empresa de Vivienda de Antioquia -VIVA- con el propósito de dar cumplimiento a los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG- y en cumplimiento de los requisitos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad, los legales y los de sus grupos de valor, se compromete a:

- Asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y de los recursos.
- Consolidar la cultura de la autogestión, autocontrol y autorregulación.
- Entregar sus grupos de valor productos y servicios con pertinencia y calidad.
- Promover la mejora continua del sistema de gestión con herramientas que potencialicen la eficacia y la eficiencia de sus procesos.
- Mejorar la calidad de las salidas, productos y servicios de los diferentes procesos.
- Cumplir con los requisitos establecidos en la NTC ISO 9001 vigente.

### **8. Disposiciones generales.**

La Empresa de Vivienda de Antioquia -VIVA- entiende que la calidad no se gestiona por proyectos, la gestión de la calidad se da en la cotidianidad, en el quehacer de cada servidor, se concibe como una acción sistemática e inherente a todas las actividades en los distintos procesos.

Además, se considera esta política parte fundamental del Sistema de Gestión de VIVA, la cual, será revisada cada año y actualizada de acuerdo con las necesidades y cambios en las normas y/o nuevos lineamientos de la entidad.

#### **8.1 Mediciones de la política de calidad.**

La política de calidad se medirá de conformidad al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión y los factores relacionados tales como:

- Desempeño de los procesos a través de seguimientos a metas e indicadores.
- Análisis a la percepción del cliente y/o grupos de valor a través de informes de PQRSFD y realización de encuestas.
- Fomento de la cultura de Calidad a través de talleres, charlas, tips, concursos, acciones de capacitación, asistencia técnica con profesionales de apoyo a los procesos y al sistema de gestión, entre otros.
- Gestión del riesgo a través de seguimientos a los controles establecidos en el mapa de riesgos, realización de informes y autoevaluación.
- Compromiso de la Alta Dirección a través de la asignación de recursos, revisión por la dirección y seguimientos periódicos del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Los elementos y herramientas relacionadas permiten la recolección y el análisis de datos para comprobar que el Sistema de Gestión cumple los objetivos previstos en la Política.

#### **8.2 Mecanismos de comunicación.**

La política de calidad se dará a conocer de forma continua en todos los niveles de la entidad, haciendo uso de los canales y medios de comunicación dispuestos por la entidad con el fin

de garantizar la divulgación de sus lineamientos y respectivos avances.

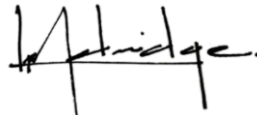
De igual forma, el Proceso de Gestión Organizacional liderado por la Dirección de Planeación, será responsable de comunicar los aspectos significativos del Sistema de Gestión entre los diferentes niveles y funciones, según corresponda, para lo cual deberá coordinar con la Oficina de Comunicaciones todo lo necesario para garantizar la efectividad de dicha comunicación.

### 8.3 Evaluación y mejora de la política.

Esta política y cada uno de sus componentes son sujetos a mejora continua, la cual se realizará partiendo de la autoevaluación de los procesos e involucra a todos los niveles de la entidad en su corresponsabilidad por el buen desarrollo de esta y del sistema de gestión.

### 8.4 Vigencia.

Esta política rige a partir de la fecha de su expedición y deberá surtir las revisiones pertinentes, ajustarse a las evoluciones que se presenten en la entidad, en la normatividad aplicable y se deberá reglamentar mediante acto administrativo previa aprobación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

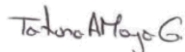


**LUIS ROBERTO DURAN DUQUE**  
Gerente General

#### Elaboró:



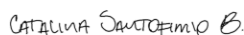
Gloria Estela Hernández Manrique-  
Coordinadora de Gestión Organizacional



Tatiana Andrea Maya Gutiérrez  
Profesional Universitario- Gestión Organizacional



Stefanía Acevedo Carvajal  
Profesional Gestión Organizacional



Catalina Santofimio Barrera  
Profesional Gestión Organizacional.



Brayan Darío Ochoa Suescún  
Profesional Gestión Organizacional.

#### Revisó:



Luis Fernando Quirós Henao.  
Director Jurídico



Gildardo Bermúdez Cadavid.  
Coordinador Jurídico.

#### Aprobó:



Alejandra Hoyos Correa  
Directora de Planeación