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 Nuestro propósito superior 10

3.6 Propuesta de valor 10

3.7 Servicios y soluciones – VIVA 10

3.8 Valores Institucionales y pilares de cultura VIVA 11

3.9 Objetivos estratégicos 12

4 GENERALIDADES 13

4.1 Alcance del Manual 14

4.2 Gestión Del Manual 14

4.3 Políticas 14

4.4. Control de Cambios 16

4.5 Consulta 16

5 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN 17

5.1 Análisis de contexto interno y externo 17

5.1.1 Cuestiones externas 17

5.1.2 Cuestiones internas 17

5.2 Comprensión de las necesidades y expectativas del grupo de valor 18

5.3 Alcance del sistema de gestión de calidad 18

6 SISTEMA DE GESTIÓN Y SUS PROCESOS 20

6.1 Procesos Estratégicos 21

6.1.1 PLE-CP-01 Proceso Planeación Estratégica 21

6.1.2 GEO-CP-01 Proceso Gestión Organizacional 22
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 25
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 29
6.3.5 GFR-CP-01 Proceso Gestión Financiera 29
6.3.6 SST-CP-01 Proceso Administración de Seguridad y Salud en el Trabajo 30
6.3.7 CID-CP-01 Proceso Control Interno Disciplinario 31
7 LIDERAZGO 32
7.1 Objetivos del Modelo 33
7.2 Comité Institucional de Gestión y Desempeño 33
7.3 Comité Técnico del Sistema de Gestión 34
7.4 Coordinación del Sistema de Control Interno – SCI 34
7.5 Política de calidad 35
8 PLANIFICACIÓN 36
8.1 Política de administración y gestión de riesgos 36
8.2 Objetivos de la política de riesgos 36
8.3 Planificación de los cambios 39
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 42

12. CONTROL DOCUMENTO..... 43

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 y con la

Ordenanza 25 de 2024 la cual modifica algunos artículos de la Ordenanza 38 de 2021, sin perder la esencia de su objeto misional

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, dignificados 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 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.

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.

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) 444 86 08

Atención Gratuita
01 8000 515 049

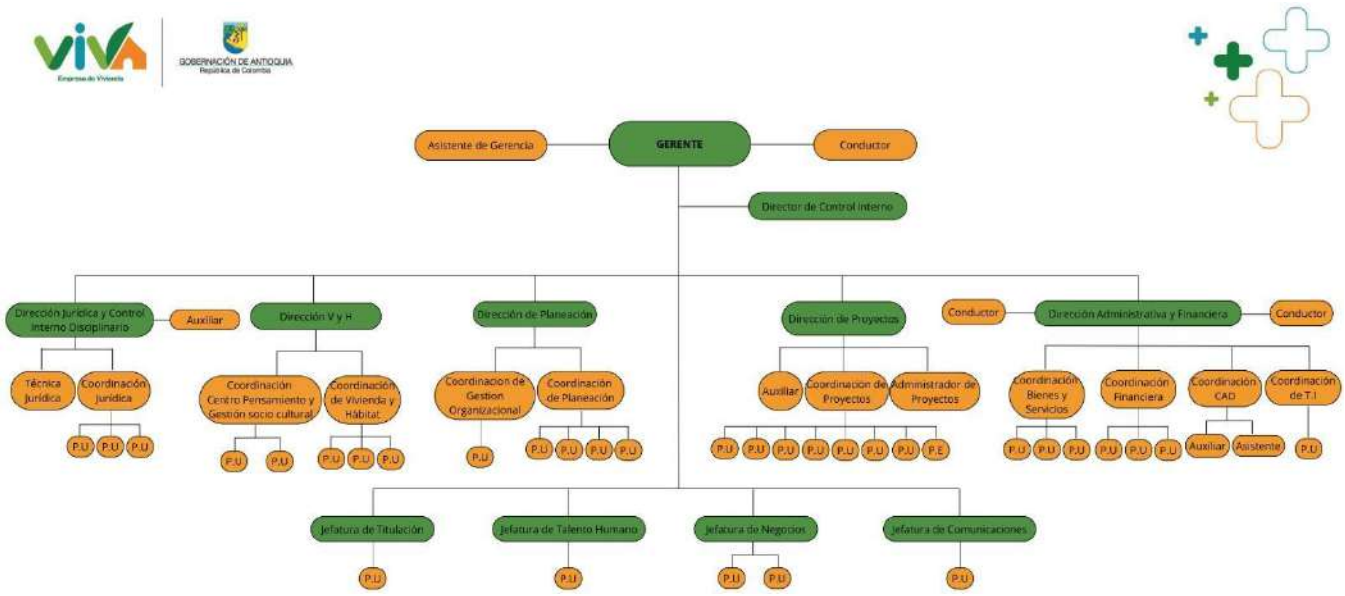
Correo electrónico de contacto
gestiondocumental@viva.gov.co
viva@antioquia.gov.co

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

Redes sociales:

Instagram: https://instagram.com/vivaantioquia?igshid=MzRlODBiNWFlZA
Facebook: https://www.facebook.com/VivaAntioquiaa?mibextid=LQQJ4d
Twitter: https://twitter.com/vivaantioquia?s=11&t=7FHfPZlMrQgFIes6cDtxog
YouTube: https://youtube.com/@VIVAAntioquia

3.2 Estructura organizacional.



3.4 Misión.

La misión de VIVA está orientada hacia el mejoramiento de la calidad de vida de los antioqueños a través de la gestión y cofinanciación de programas y proyectos de vivienda y hábitat.

La Empresa de Vivienda de Antioquia – VIVA, es una Empresa Comercial e Industrial del Estado del orden departamental que tiene por objeto disminuir las brechas habitacionales a través de actuaciones integrales de vivienda social y hábitat en el contexto urbano y rural, asimismo 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 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 de los sectores público, privado y solidario, de los trabajadores y de los usuarios de las viviendas.

3.4.1 Visión

Para el año 2040, Antioquia alcanzará cero déficit habitacional, a través de soluciones de vivienda dignas, sostenibles y accesibles. En el período 2024-2027, la Empresa de Vivienda de Antioquia contribuirá a este objetivo mediante la cofinanciación de 50.000 viviendas nuevas, 100.000 mejoramientos de vivienda y 20.000 titulaciones, promoviendo el bienestar de las familias antioqueñas y el desarrollo integral del territorio.

3.5 Nuestro propósito superior

Juntos transformamos con vivienda digna la vida de las familias antioqueñas

Una vivienda digna 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.

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 a los Objetivos de Desarrollo Sostenibles. Por medio de nuestra oferta de servicios y soluciones, buscamos reducir la pobreza en comunidades vulnerables, consolidar territorios inclusivos, 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.

3.6 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**.**

VIVIENDAS DIGNAS SOSTENIBLES

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

HÁBITAT SOSTENIBLE

- Transformaciones urbanas con color: Antioquia Pinta Firme.

COMERCIALES

- Banco Virtual de Materiales

- Fondo De Crédito Social.
- Consultorías, formulación, diseño y ejecución de proyectos de vivienda e infraestructura pública.

TRANSVERSALES

- Centro de Pensamiento
- Ayudas económicas
- Gestión Sociocultural

3.7 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.

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 con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **Diligencia:** Cumplo 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.

3.8 Objetivos estratégicos.

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

1. Liderar el ecosistema de la Vivienda y el Hábitat en Antioquia.
2. Generar estrategias que faciliten el acceso a los programas de vivienda nueva, mejoramientos y legalización de las personas con menores ingresos en Antioquia.
3. Cumplir las metas del Plan de Desarrollo
4. Implementar soluciones de vivienda innovadoras y sostenibles.
5. Maximizar los resultados económicos de la Unidad de Negocios.
6. Generar valor público desde el posicionamiento empresarial en Antioquia y Colombia.
7. Gestionar un plan de continuidad y sostenibilidad de la entidad con los proyectos esenciales que fortalezcan la institucionalidad
8. Ejecutar todas las actuaciones jurídicas y legales de la empresa con transparencia y eficacia, para prevenir el daño antijurídico
9. Dar continuidad a las Alianzas Estratégicas con los diferentes grupos de valor.
10. Gestionar el cambio, el mejoramiento y desarrollo organizacional

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 con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y el Sistema de Gestión de Calidad adoptados en el Modelo de Gestión Organizacional a través de la identificación e interacción de sus procesos, con el propósito de ofrecer continuamente a la comunidad Antioqueña y sus grupos 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 establecidos en el Modelo de Gestión Organizacional, por consiguiente, 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 Grupos de Valor de VIVA quienes, mediante su labor, aportan para el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa.

Mediante la adopción del presente Manual, la empresa evidencia la divulgación de su Sistema de Gestión hacia nuestros grupos de valor reconociendo la estructura organizacional y su Direccionamiento Estratégico con respecto a la Calidad de sus productos y servicios, 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.
- Demostrar la conformidad de los Sistemas de Gestión con los requisitos de las NTC ISO 9001:2015, Decreto 1072:2015 y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y

los demás que apliquen de conformidad al objeto misional de la empresa.

4.3 Políticas.

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 políticas de gestión y desempeño Institucional, de las cuales VIVA adopta según su naturaleza y misionalidad como buena práctica de su gestión elementos o instrumentos con un propósito común, generales a todos los procesos y que son adaptables a cualquier entidad pública, y que, puestas en práctica de manera articulada e intercomunicada.

La Empresa de Vivienda de Antioquia - VIVA en la asignación de roles, responsabilidad y autoridad frente a cada una de las políticas de MIPG aplicables por su naturaleza y teniendo en cuenta las mediciones de desempeño institucional del Departamento Administrativo de la Función Pública, ha definido para la formulación e implementación de las políticas a las diferentes Direcciones y Jefaturas de la entidad y el seguimiento y monitoreo al proceso de Gestión Organizacional.

DIMENSIÓN	POLÍTICA	ÁREA QUE LIDERA	CORRESPONSABLES
Talento Humano	Política de gestión estratégica del Talento Humano	Oficina de Talento Humano	Todos los procesos
	Política de integridad	Oficina de Talento Humano	Todos los procesos
Direccionamiento Estratégico y Planeación	Política de planeación Institucional	Dirección de Planeación	Equipo directivo - Todos los servidores de la Entidad
	Política de Compras y Contratación Pública	Dirección Administrativa y Financiera (Gestión de Bienes y Servicios)	Dirección Jurídica y de Control Interno Disciplinario Todos los procesos

Gestión con valores para resultados	Política de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos	Dirección de Planeación (Proceso Gestión Organizacional)	Oficina de Talento Humano Todos los procesos
	Política de servicio al ciudadano	Oficina de Comunicaciones	Todos los procesos
	Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública	Oficina de Comunicaciones	Todos los procesos
	Política Gobierno Digital	Dirección Administrativa y Financiera (Procesos Gestión de Información y Tecnología)	Todos los procesos
	Política de Seguridad Digital	Dirección Administrativa y Financiera (Procesos Gestión y Información y Tecnología)	Todos los procesos
	Política de Defensa Jurídica	Dirección Jurídica	Todos los procesos
Evaluación de resultados	Seguimiento y evaluación de la gestión institucional	Dirección de Planeación (Proceso Gestión Organizacional)	Todos los procesos
Información y Comunicación	Política Gestión Documental	Dirección Administrativa y Financiera (Procesos Gestión Documental)	Todos los procesos
	Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha conta la corrupción	Dirección de Planeación	Todos los procesos
		Oficina de Comunicaciones	
Gestión del Conocimiento y la Innovación	Política de Gestión del Conocimiento y la Innovación	Dirección de Planeación (Proceso Gestión Organizacional)	Gestión de Talento Humano Gestión de Vivienda y Hábitat Todos los procesos
Control Interno	Política de Control Interno	Dirección de Control Interno	Todos los procesos

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 o Sistema de Gestión pueden solicitar cambios, los cuales serán estudiados y autorizados de acuerdo con los requisitos establecidos en la **Guía de Información Documentada.**

4.5 Consulta.

El Manual del Sistema de Gestión, se encuentra disponible en la página en la intranet de VIVA, en el MGO 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 nuestras políticas 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 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 y factores:

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 ene l 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 de manera transversal con el instrumento **Análisis Estratégico del Contexto Organizacional _FODA** y se debe actualizar por lo menos una vez al año con la participación de personal de los diferentes procesos.

A partir de la vigencia 2024, se toma en cuenta el requerimiento del ICONTEC acerca de la incorporación de consideraciones sobre el cambio climático a las Normas de Sistemas de Gestión, en el cual para dar complimiento al numeral 4.1 y 4.2 la organización debe determinar lo referente a cambio climático, así:

Añadido al 4.1 Comprensión de la organización y su contexto: La organización debe determinar si el cambio climático es una cuestión pertinente

Añadido al 4.2 Comprender las necesidades y las expectativas de las partes interesadas: Las partes interesadas pertinentes pueden tener requisitos relacionados con el cambio climático.

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

Los grupos 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 Gestión Organizacional de VIVA ha establecido el instrumento **Matriz grupo de valor** la cual es revisada y actualizada por cada proceso como mínimo una vez al año, el seguimiento a 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 y es responsabilidad de cada proceso garantizar la evaluación de sus grupos de valor.

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

Cada proceso evaluará y reportará según la periodicidad establecida el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los grupos de valor.

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. Banco 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 los lineamientos establecidos en la NTC ISO 9001:2015, con la siguiente justificación de los requisitos no aplicables:

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios:

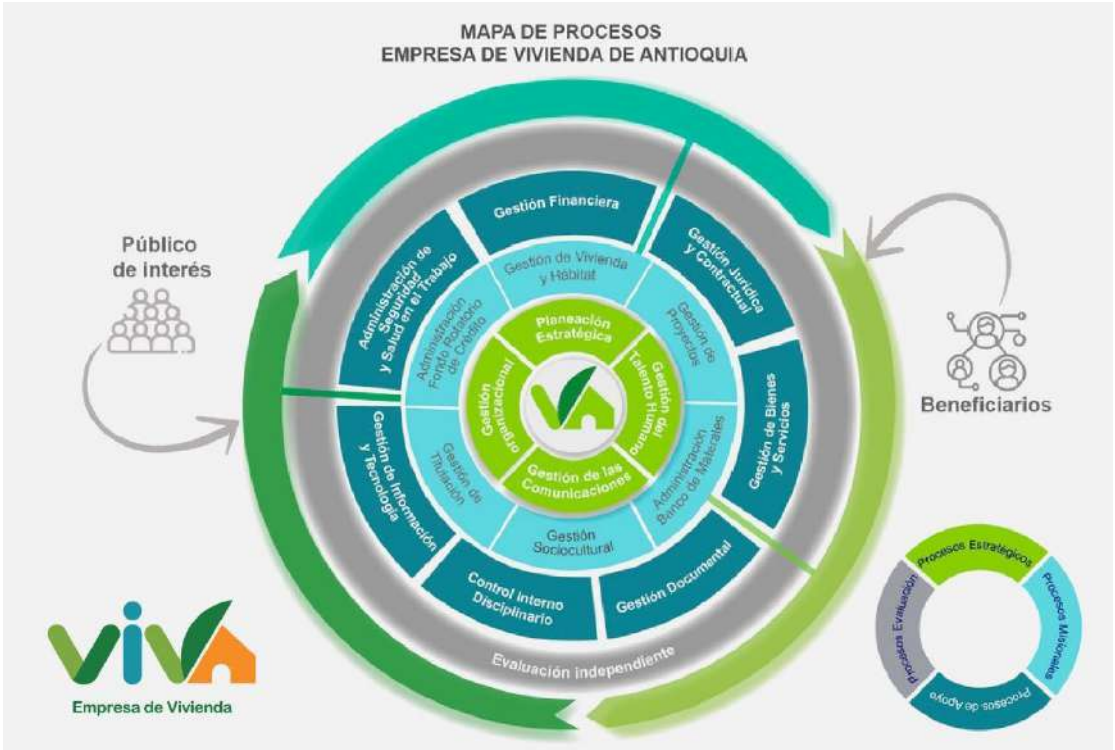
El objetivo de la prestación de servicios de cofinanciación en dinero y/o en especie de proyectos de construcción, mejoramiento y legalización de vivienda popular no es el diseño de nuevos servicios. Dicha prestación se realiza de acuerdo con lo establecido por la normatividad legal vigente apuntando al cumplimiento de lo establecido en la política integral de Vivienda del Departamento

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.

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



. **Procesos Estratégicos:**

Se establecen para determinar la manera de tomar decisiones sobre planificación y mejoras de VIVA 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 la siguiente información documentada que generan valor y alto impacto en el cumplimiento de su objetivo.

- **PLE-PR-01** Procedimiento Seguimiento Plan de Desarrollo
- **PLE-PR-02** Procedimiento Sistema General de Regalías -SGR
- **PLE-PR-05** procedimiento POAI
- **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-PR-11** Procedimiento convocatorias
- **PLE-GU-01** Guía para la Operación de la Mesa técnica y el CTE
- **PLE-GU-02** Guía Transición de Gobiernos
- **PLE-GU-03** Guía Implementación Modelo Vivienda Adecuada
- **PLE-IN-01** Instructivo Fase factibilidad etapa 2 VNU
- **PLE-IN-02** Instructivo Revisión Normativa y titularidad
- **PLE-IN-04** Instructivo Estructuración banco de programas y proyectos
- **PLE-IN-05** Instructivo Seguimiento SGR

6.1.2 GEO-CP-01 Proceso Gestión Organizacional: Tiene como objetivo Establecer los lineamientos para la implementación y el mantenimiento del Modelo de Gestión Organizacional con el propósito de fortalecer el desempeño de los procesos, responder a las necesidades y expectativas de los grupos de valor a través del cumplimiento de los objetivos de la entidad y los requisitos aplicables, contribuyendo a la mejora continua y aumentado la generación de valor público.

Este proceso cuenta con la siguiente información documentada que genera valor y alto impacto en el cumplimiento de su objetivo.

- **GEO-MS-01** Manual del Sistema del Sistema de Gestión
- **GEO-MO-01** Manual de funciones por unidades de trabajo

- **GEO-PR-01** Procedimiento acciones correctivas, preventiva y de mejora
- **GEO-PR-02** Procedimiento planificación del cambio
- **GEO-PR-04** Procedimiento de revisión por la alta dirección
- **GEO-PR-05** Procedimiento para la elaboración del plan de acción
- **GEO-GU-01** Guía de información documentada
- **GEO-GU-02** Guía de rendición FURAG
- **GEO-GU-03** Guía salidas No Conformes
- **GEO-GU-04** Guía para la planeación, seguimiento y evaluación de la gestión de procesos.
- **GEO-GU-05** Guía para formulación de indicadores
- **GEO-PG-01** Programa de Transparencia y Ética Pública
- **GEO-PO-01** Política de gestión del conocimiento y la innovación
- **GEO-PO-02** Política de administración de riesgos
- **GEO-PO-03** Política de calidad
- **GEO-PO-04** Política Planeación Institucional
- **GEO-PO-05** Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- **GEO-PO-06** Política Fortalecimiento Institucional y Simplificación de Procesos

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 la siguiente información documentada que generan valor y alto impacto en el cumplimiento de su objetivo.

- **GHT-PO-01** Política Gestión del Talento Humano
- **GHT-PO-01** Política de Integridad
- **GHT-PO-03** Política de viajes
- **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
- **GTH-PR-07** Procedimiento gestión del desempeño
- **GTH-PR-08** Procedimiento de viajes.
- **GTH-IN-01** Instructivo de inducción y reinducción de personal

- **GTH-IN-02** Instructivo para la generación de nomina
- **GTH-IN-03** Instructivo para el manejo de actividades EST.
- **GTH-IN-04** Instructivo para la entrega del cargo y del puesto de trabajo
- **GTH-IN-05** Instructivo para evaluación de desempeño
- **GTH-IN-06** Instructivo clima laboral
- **GTH-IN-07** Instructivo para el manejo de situaciones administrativas GHT
- **GTH-IN-08** Instructivo para la generación y pago de la seguridad social
- **GTH-IN-09** Instructivo para el manejo y regulación cuota de aprendices
- **GTH-IN-10** Instructivo para el uso de transporte
- **GTH-IN-11** Instructivo de acuerdos de Gestión
- **GTH-IN-12** Instructivo de entrega de dotación y EPP
- **GTH-IN-13** Instructivo SIGEP II
- **GTH-IN-14** Instructivo para programación y pagos de viajes
- **GTH-IN-15** Instructivo Ciudadano del mes
- **GTH-IN-16** Instructivo de solicitud y pago de vacaciones
- **GTH-IN-17** Instructivo de recolección de documentos CPS
- **GTH-PG-01** Programa Pre-Pensionados
- **GTH-RG-01** Reglamento Interno de Trabajo
- **GTH-RG-02** Código de Integridad
- **GTH-PL-01** Plan Estratégico de Talento Humano
- **GTH-PL-02** Plan de Formación y Capacitación
- **GTH-PL-03** Plan de Bienestar e Incentivos

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 la siguiente información documentada que generan valor y alto impacto en el cumplimiento de su objetivo.

- **GDC-MO-01** Manual de crisis
- **GDC-MO-01** Manual de crisis VIVA
- **GDC-MO-02** Manual de marca VIVA
- **GDC-MO-02** Manual de obra VIVA
- **GDC-MO-03** Manual de atención al ciudadano
- **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
- **GDC-PT-01** Protocolo de comunicaciones

- **GDC-PT-02** Protocolo de vocería para la Gerencia General de VIVA.

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 la siguiente información documentada 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.
- **GVH-PR-02** procedimiento para la operación del observatorio de Vivienda y hábitat del centro de pensamiento.
- **GVH-PR-03** Procedimiento para la formulación y operación de Negocios basados del conocimiento del centro de Pensamiento.
- **GVH-PR-04** Procedimiento para el mejoramiento de entorno con la estrategia "Antioquia Pinta Firme" en los municipios y/o distritos del departamento de Antioquia.
- **GVH-PR-05** Procedimiento ARCS.
- **GHV-PR-06** Procedimiento para la operación de la unidad de presupuesto.
- **GVH-IN-02** Instructivo verificación estado del subsidio
- **GHV-IN-03** Instructivo para el manejo de residuos
- **GHV-PG-01** Programa de manejo de residuos sólidos.
- **GVH-PL-01** Plan uso eficiente y racional del agua
- **GVH-PL-02** Plan uso eficiente y ahorro de energía
- **GVH-GU-01** Guía lineamientos metodológicos proceso de difusión estadística
- **GVH-PO-01** Política de Gestión Ambiental

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 la siguiente información documentada que generan valor y alto impacto en el cumplimiento de su objetivo.

- **GDP-MO-01** Manual para la elaboración de un plan de manejo ambiental, social y SST.
- **GDP-PR-01** Procedimiento para para la ejecución y supervisión de Mejoramientos de vivienda.
- **GDP-PR-02** Procedimiento para la ejecución y supervisión de proyectos especiales
- **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 la siguiente información documentada 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-PR-03** Procedimiento selección de aliados estratégicos al momento de la ejecución.
- **ABM-IN-01** Instructivo pedido de materiales
- **ABM-IN-02** Instructivo control de materiales
- **ABM-MO-01** Manual de Referencia

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 la siguiente información documentada que generan valor y alto impacto en el cumplimiento de su objetivo

- **GSC-MO-01** Manual plan de gestión sociocultural.
- **GSC-PR-02** Procedimiento jornada de bancarización
- **GSC-PR-03** Procedimiento Escuela de Propietarios
- **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 la siguiente información documentada 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-08** Procedimiento modelo de intervención social de saneamiento predial
- **GDT-PR-09** Procedimiento de escrituración del programa vivienda gratuita
- **GDT-PR-10** Procedimiento de insumos técnicos de titulación
- **GDT-PR-11** Procedimiento de verificación o calibración de equipo RTK
- **GDT-PR-12** Procedimiento para expedir certificado exención de impuesto de renta.
- **GDT-IN-01** Instructivo para la radicación de solicitudes de reparto notarial
- **GDT-IN-02** Instructivo técnico de manejo de RTK.
- **GDT-GU-02** Guía de saneamiento predial.

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 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 la siguiente información documentada 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 la siguiente información documentada 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 de bienes muebles e inmuebles
- **GBS-PR-09** Procedimiento baja de bienes
- **GBS-PR-10** Procedimiento escuela de proveedores
- **GBS-PR-11** Procedimiento etapa pos contractual
- **GBS-PR-12** Procedimiento administración almacén de suministros
- **GBS-PR-13** Procedimiento creación de expedientes contractuales
- **GBS-IN-01** Instructivo registro, actualización de estado y consulta de bienes ADA
- **GBS-IN-03** Instructivo control de vehículos
- **GBS-IN-04** Instructivo publicaciones
- **GBS-IN-05** Instructivo tikets solicitud de mantenimiento y papelera
- **GBS-IN-06** Instructivo resultados encuestas de Microsoft forms
- **GBS-IN-07** Instructivo inventario VIVA
- **GBS-GU-01** Guía de inscripción al banco de proveedores

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

Este proceso cuenta con la siguiente información documentada 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-04** Procedimiento para la consulta y préstamo de documentos
- **GDO-PR-08** Procedimiento organización de archivos de gestión
- **GDO-PR-09** Procedimiento de transferencias documentales
- **GDO-GU-01** Guía de transferencias documentales al archivo central
- **GDO-GU-02** Guía producción de documentos electrónicos y conformación expedientes electrónicos e híbridos
- **GDO-GU-03** Guía Para la digitalización de documentos de Archivo

- **GDO-PL-01** Plan Institucional de Archivos-PINAR.
- **GDO-PG-01** Programa de Gestión Documental
- **GDO-PG-02** Sistema integrado de Conservación
- **GDO-IN-01** Instructivo seguimiento y envío correspondencia

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 la siguiente información documentada que generan valor y alto impacto en el cumplimiento de su objetivo.

- **GIT-PO-01** Política de seguridad y privacidad de la información
- **GIT-PR-02** Procedimiento configuración PCS
- **GIT-PR-04** Procedimiento respaldo de información
- **GIT-PR-05** Procedimiento reporte, atención y solución de equipos e incidentes
- **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-GU-03** Guía de mantenimiento preventivo
- **GIT-GU-04** Guía para reserva de salas
- **GIT-GU-05** Guía de contingencia caída de página web
- **GIT-IN-01** Instructivo creación de usuario red active directory
- **GIT-IN-02** Instructivo realización de copias de seguridad de información usuarios
- **GIT-IN-03** Instructivo realización de copias de seguridad de componentes de TI
- **GIT-IN-04** Instructivo administración de recuperación servidores
- **GIT-IN-05** Instructivo cambio fondo de pantalla
- **GIT-IN-06** Instructivo administración consola antivirus
- **GIT-IN-07** Instructivo monitoreo switches
- **GIT-IN-08** Instructivo monitoreo servidores físicos y virtuales
- **GIT-IN-09** Instructivo monitoreo perimetral Firewall
- **GIT-IN-10** Instructivo gestión de acceso
- **GIT-IN-11** Instructivo gestión de problemas
- **GIT-IN-12** Instructivo gestión de cambios
- **GIT-IN-13** Instructivo gestión de incidentes de seguridad
- **GIT-IN-14** Instructivo atención falla general servicio internet
- **GIT-IN-15** Instructivo instalación de cliente antivirus en Pcs y servidores
- **GIT-IN-16** Instructivo encendido centro de datos
- **GIT-IN-17** Instructivo configuraciones impresoras en Pcs
- **GIT-IN-18** Instructivo diseño y analítica de datos Power Bi.
- **GIT-IN-19** Instructivo creación de solicitud a mesa de ayuda.
- **GIT-PL-01** Plan estratégico de la información de las tecnologías – PETI
- **GIT-PL-02** Plan de control de riesgo seguridad

- **GIT-PL-03** Plan de seguridad y privacidad de la información

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 con 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 la siguiente información documentada que generan valor y alto impacto en el cumplimiento de su objetivo.

- **GJC-MO-01** Manual subasta inversa
- **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-08** Procedimiento alianza estratégica
- **GJC-GU-01** Guía de provisión contable

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 la siguiente información documentada que generan valor y alto impacto en el cumplimiento de su objetivo.

- **GFR-MO-01** Manual de políticas contables.
- **GFR-MO-02** Manual de rendición de cuentas anual
- **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-PR-07** Procedimiento administración cartera
- **GFR-PR-08** Procedimiento saneamiento financiero y jurídico CxP presupuestales
- **GFR-GU-01** Guía para gestionar reconocimiento pago de obligaciones
- **GFR-GU-02** Guía validación de requisitos factura electrónica de ventas
- **GFR-GU-03** Guía para la elaboración y presentación declaraciones tributarias
- **GFR-GU-04** Guía para los procedimientos contables de apoyo

- **GFR-GU-05** Guía para la preparación de estados financieros
- **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
- **GFR-IN-05** Instructivo vigencias futuras
- **GFR-IN-06** Instructivo Acuse de Recibo de las Facturas Electrónicas
- **GFR-IN-07** Instructivo elaboración Boletín Deudores Morosos
- **GFR-PL-01** Plan de Austeridad en el Gasto Público y Gestión Ambiental.
-

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 la siguiente información documentada que generan valor y alto impacto en el cumplimiento de su objetivo.

- **SST- PO-01** Política de seguridad y salud en el trabajo
- **SST- PO-02** Política de prevención y consumo tabaquismos, alcohol y sustancias
- **SST- PO-03** Política de desconexión laboral
- **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- MO-04** Manual de Gestión para Contratistas SST
- **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-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- PL-01** Plan estratégico de seguridad vial
- **SST- PL-02** Plan de trabajo anual en SST
- **SST- PL-03** Plan de liquidación de contratos
- **SST-PL-04** Plan para la intervención y cuidado de la salud mental
- **SST- GU-01** Guía conformación plan de ayuda mutua

- **SST- IN-01** Instructivo selección COPASST y comité de convivencia
- **SST- IN-02** Instructivo rendición de cuentas SST
- **SST-IN-03** Instructivo para pruebas de conocimientos en SST
- **SST- PT-01** PONS actuación en caso de incendio
- **SST- PT-02** PONS en caso de emergencia de emergencia de salud
- **SST- PT-03** PONS actuación en sismo
- **SST- PT-04** PONS atención de lesionados
- **SST- PT-05** PONS emergencia atención médica
- **SST- PT-06** PONS emergencia choque con heridos
- **SST- PT-07** PONS emergencia cierre de vías
- **SST- PT-08** PONS emergencia choque sin heridos
- **SST- PT-09** PONS emergencia inundación en la vía
- **SST- PT-10** PONS emergencia por disturbios o paro armado
- **SST- PT-11** PONS emergencia por sismo durante el desplazamiento
- **SST- PT-12** PONS emergencia varada de vehículo
- **SST-PT-13** Procolo de Duelo

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.

Este proceso cuenta con la siguiente información documentada 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 la siguiente información documentada 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
- **EVI-PO-01** Política de Control Interno

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 **Matriz de control información documentada**.

7 LIDERAZGO.

La alta dirección demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de Gestión a través de una resolución interna en donde defines roles, responsabilidad y autoridad en todos los niveles de la entidad:

- Formalizando los diferentes comités necesarios para la operación de los procesos 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 eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión, 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 mediante resolución interna 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, creando y asignado los roles, responsabilidad y autoridad dentro de entidad.

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

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.
- 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

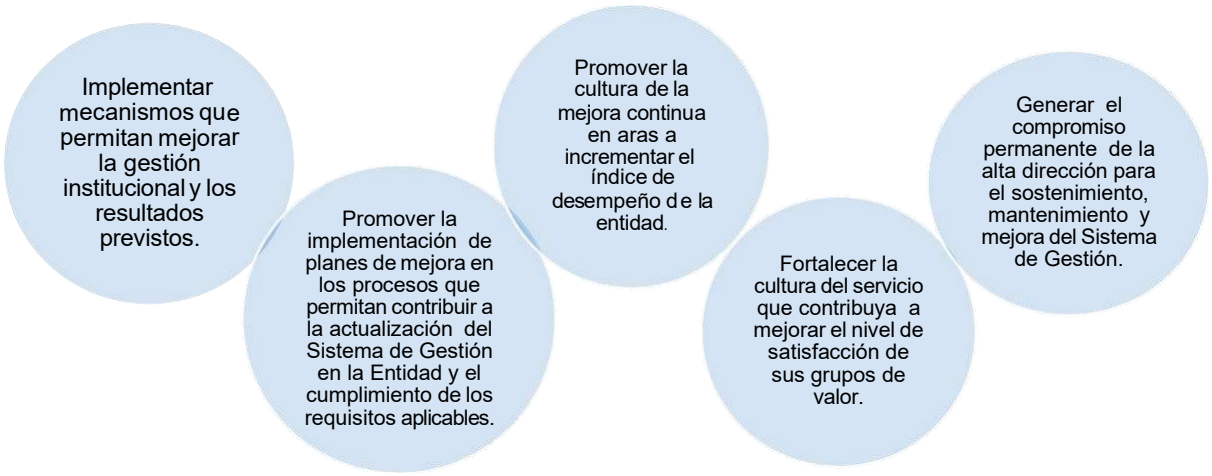
Nuestra política de calidad:

La Empresa de Vivienda de Antioquia -VIVA- 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 a 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.

7.6 Objetivos de calidad.



8 PLANIFICACIÓN.

La Empresa de Vivienda de Antioquia - VIVA adoptó mediante acto administrativo la **Política de Administración de Riesgos Organizaciones** con el propósito de mitigar los riesgos de la entidad y crear cultura de pensamiento basado en riesgos.

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

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

8.2 Objetivos de la política de riesgo.

- 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 y tratamiento de estos.
- Integrar el manejo de los riesgos de gestión, corrupción y demás 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 los diferentes tipos de riesgos.
- 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.

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:

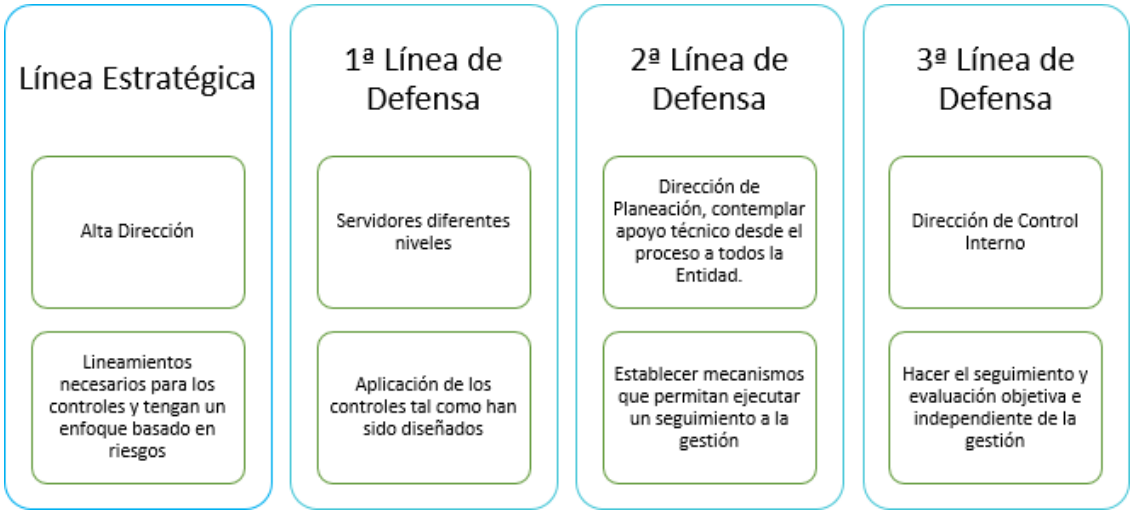
- Asegurar que el sistema de gestión de VIVA pueda lograr sus resultados previstos.
- Aumentar los efectos deseables
- Prevenir o reducir efectos no deseados o que puedan afectar la prestación de servicios.
- Lograr la mejora continua del sistema de gestión.

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 730 del 28 de diciembre de 2023 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



Para lograrlo se ha establecido el **Mapa de riesgos** 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 se 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:

- Política de Administración de Riesgos Organizacionales.
- Mapa de Riesgos.
- Matriz riesgos de corrupción
- Formato evaluación de controles riesgos asociados al proceso

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 planificación del cambio** y documentarlo **la Matriz de planificación de los cambios** 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:

a. Planificar los cambios

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

- Responsable
- Fecha

b. Gestionar los cambios

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

c. 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 resultantes de auditorías internas posterior se debe realizar seguimiento al desarrollo.

9. APOYO.

9.1 Recursos

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
- 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 **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.
- 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:** Se realizan con el fin de determinar si los diferentes sistemas de gestión que se implementan en la entidad son conformes con los requisitos de las normas aplicables, los 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

Procedimiento de Auditoría Interna y **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 **"Procedimiento acciones correctivas, preventivas y de mejora"**

11. 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.

12. CONTROL DOCUMENTO.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Tatiana Andrea Maya Gutiérrez – Profesional Universitario Gestión Organizacional.	Juan Felipe Restrepo – Coordinador de Gestión Organizacional	Andrés Felipe Pardo Serna– Director de Planeación.