

PROCESO:	Direccionamiento y Planeación
DOCUMENTO:	Manual de Calidad
FECHA:	07/04/2019
VERSIÓN:	2.0



TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION

2. GENERALIDADES

- 2.1. Norma ISO 9001
- 2.2. Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

3. CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO

- 3.1. Misión
- 3.2. Visión
- 3.3. Objetivos Institucionales
- 3.4. Política Integral de Gestión
- 3.5. Objetivos Integrales de Gestión
- 3.6. Política de Gestión del Riesgo
- 3.7. Grupos de valor
- 3.8. Servicios
- 3.9. Alcance y Exclusiones del Sistema de Gestión de Calidad

4. DIMENSIONES DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION - MIPG.

5. POLITICAS DE OPERACION

PROCESO:	Direccionamiento y Planeación
DOCUMENTO:	Manual de Calidad
FECHA:	07/04/2019
VERSIÓN:	2.0



6. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

7. ANEXOS

- a. Mapa de procesos
- b. Caracterizaciones
- c. Matriz de requisitos Vs procesos
- d. Matriz de interacción de procesos
- e. Normograma
- f. Listado maestro de documentos y registros
- g. Acto Administrativo de adopción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-.
- h. Acto Administrativo de Adopción del Código de Integridad.

PROCESO:	Direccionamiento y Planeación
DOCUMENTO:	Manual de Calidad
FECHA:	07/04/2019
VERSIÓN:	2.0



1. INTRODUCCIÓN

El presente manual tiene como finalidad describir el Sistema de Gestión de Calidad implementado en el IDM para el aseguramiento de la calidad en sus productos y servicios, cumpliendo con los estándares de calidad de la Norma Técnica ISO9001 y buscando la mejora continua con la implementación del MIPG.

También contiene información sobre la entidad y sus procesos, así como la referencia a los Procedimientos.

Define el Direccionamiento estratégico del IDM como son la misión, la visión, los objetivos institucionales e integrales y hace referencia a otros documentos importantes dentro de la gestión institucional, así como la normativa aplicable.

PROCESO:	Direccionamiento y Planeación
DOCUMENTO:	Manual de Calidad
FECHA:	07/04/2019
VERSIÓN:	2.0



2. GENERALIDADES

2.1 NORMA ISO 9001

La familia de Normas ISO 9000 es un conjunto de normas internacionales que constituyen la base para diseñar, establecer e implementar sistemas de gestión de calidad. Mediante la certificación de la norma ISO 9001 se declara la conformidad del sistema de gestión de la calidad de una organización con respecto a los requisitos establecidos en dicha norma.

2.2 MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION MIPG

MIPG es un marco de referencia diseñado para que las entidades ejecuten y hagan seguimiento a su gestión para el beneficio del ciudadano. No pretende generar nuevos requerimientos, sino facilitar la gestión integral de las organizaciones a través de guías para fortalecer el talento humano, agilizar las operaciones, fomentar el desarrollo de una cultura organizacional sólida y promover la participación ciudadana, entre otros.

PROCESO:	Direccionamiento y Planeación
DOCUMENTO:	Manual de Calidad
FECHA:	07/04/2019
VERSIÓN:	2.0



3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO:

3.1 MISION

Somos una entidad dedicada a gestionar y promover el desarrollo en materia de vivienda, urbanismo y proyectos de interés público por el sistema de contribución de valorización, con el fin de generar bienestar y calidad de vida en la comunidad de Dosquebradas.

3.2 VISION

Lograr que para el año 2030, el Municipio de Dosquebradas mejore su movilidad, conectividad y competitividad por medio de la ejecución de proyectos de interés público por el sistema de contribución de valorización y coadyuve al desarrollo económico y social de la comunidad a través de la solución de necesidades en materia de vivienda y urbanismo.

3.3 OBJETIVOS INSTITUCIONALES

EL objeto del INSTITUTO DE DESARROLLO MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS es propender por el desarrollo municipal, tanto en materia de vivienda como en materia urbanística.

En materia de vivienda satisfacer las necesidades de vivienda en las zonas urbanas y rurales del municipio de Dosquebradas, mediante la promoción de organizaciones de vivienda de carácter asociativo, el apoyo institucional y técnico, la financiación y el estímulo a la adquisición y mejora de vivienda de interés social en programas y proyectos realizados directamente o en coordinación con otras instituciones privadas y públicas.

En materia urbanística Impulsar el desarrollo urbano y el ordenamiento territorial del Municipio de Dosquebradas, a través de la ejecución de obras de interés público, buscando alianzas estratégicas con la comunidad, el sector privado y el público de todos los órdenes para garantizar la viabilidad de los proyectos.

PROCESO:	Direccionamiento y Planeación
DOCUMENTO:	Manual de Calidad
FECHA:	07/04/2019
VERSIÓN:	2.0



3.4 POLITICA INTEGRAL DE GESTION

La Dirección del Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas declara su compromiso con la calidad, la eficacia y la eficiencia de sus servicios, con el fin de satisfacer las necesidades de la comunidad en materia de vivienda, urbanismo y proyectos de interés público por el sistema de contribución de valorización.

De igual manera, declara su compromiso de proteger la salud y la seguridad laboral de sus trabajadores, gestionando los riesgos presentes en la ejecución de sus actividades, destinando los recursos físicos, humanos y financieros requeridos, garantizando el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Integral y el cumplimiento de la normatividad vigente aplicable.

Esta política será revisada periódicamente, comunicada a los trabajadores y estará disponible para los grupos de interés.

3.5 POLITICA DE GESTION DEL RIESGO

Realizar por parte de los funcionarios y contratistas de las diferentes dependencias, acciones para evitar la materialización del riesgo de gestión en los cuales se puede ver expuesto el Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas en la ejecución de sus actividades para el cumplimiento de la Misión, Visión, Objetivos Institucionales; mediante la identificación, valoración, tratamiento, control, monitoreo, actualización, comunicación y divulgación de los mismos, garantizando una gestión pública que responda a las necesidades y expectativas cambiantes de la norma, los usuarios y partes interesadas a través de la caracterización de los riesgos por procesos, de su Mapa de Riesgos y su análisis.

PROCESO:	Direccionamiento y Planeación
DOCUMENTO:	Manual de Calidad
FECHA:	07/04/2019
VERSIÓN:	2.0



3.6 OBJETIVOS INTEGRALES DE GESTION

DIRECTRIZ DE LA POLITICA	OBJETIVO	SEGUIMIEN TO	COMO EVALUAR	PLAZO	RECURSOS	RESPONSA BLE
La Dirección del Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas declara su compromiso con la calidad, la eficacia y la eficiencia de sus servicios, con el fin de satisfacer las necesidades de la comunidad en materia de vivienda, urbanismo y obras de interés público.	Satisfacer la comunidad a través de la prestación de un servicio eficiente y eficaz.	Se realiza seguimiento a la satisfacción de la comunidad	Porcentaje de satisfacción según tabulación de encuestas	Anual	Humanos Económicos Técnicos Tiempo	Dirección general
De igual manera, declara su compromiso de proteger la salud y la seguridad laboral de sus trabajadores,	Proteger la seguridad y salud de los trabajadores	Se realiza seguimiento a la ejecución de actividades del PVE	Porcentaje de ejecución de PVE	Anual	Humanos Económicos Tiempo	Subdirección administrativa y financiera
gestionando los riesgos presentes en la ejecución de sus actividades,	Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles	Se realiza seguimiento a acciones que se ejecutan para minimizar los riesgos de SST	Porcentaje de riesgos gestionados	Anual	Humanos Económicos Tiempo	Subdirección administrativa y financiera
y el cumplimiento de la normatividad vigente aplicable.	Cumplir la Normatividad Vigente.	Se realizan auditorías internas	Fallos a favor de la entidad	Anual	Humanos Económicos	Dirección general

3.7 GRUPOS DE VALOR

- Familias ubicadas en zonas de riesgo.
- Familias estrato 1, 2 y 3 con vivienda en condiciones precarias.
- Familias beneficiadas con subsidios para adquisición de viviendas.
- Familias poseedoras de predios sin legalizar.

PROCESO:	Direccionamiento y Planeación
DOCUMENTO:	Manual de Calidad
FECHA:	07/04/2019
VERSIÓN:	2.0



- Propietarios de predios que pueden ser beneficiados por la ejecución de proyectos de obras por valorización.

3.8 SERVICIOS

- Gestión de subsidios para vivienda nueva y para mejoramiento de vivienda
- Reubicación de predios
- Legalización y titulación de predios
- Cerramiento de lotes
- Seguimiento Beneficiarios de Viviendas

3.9 ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

- **ALCANCE:**

El Alcance del Sistema de Gestión de Calidad en el Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas, es el siguiente:

Gestión de subsidios para Vivienda nueva, Construcción en sitio propio, Reubicación y Mejoramientos, Cerramiento de Lotes, Legalización y Titulación de Predios.

- **EXCLUSIONES:**

Dispositivos de seguimiento y medición, Debido a que para el alcance actual del sistema no se utilizan este tipo de equipos.

PROCESO:	Direccionamiento y Planeación
DOCUMENTO:	Manual de Calidad
FECHA:	07/04/2019
VERSIÓN:	2.0



4. DIMENSIONES DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION - MIPG.

1ª. Dimensión: Talento Humano

- Política de Gestión Estratégica del Talento Humano
- Política de Integridad

2ª. Dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación

- Política de Direccionamiento estratégico y planeación
- Política de Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público
- Política de Plan anticorrupción

3ª. Dimensión: Gestión con Valores para Resultados

- Política de servicio al ciudadano
- Política de Trámites
- Política de Participación Ciudadana

4ª. Dimensión: Evaluación de Resultados

- Política de Seguimiento y evaluación del desempeño institucional
- Política de Evaluación de indicadores y metas de gobierno de entidades nacionales
- Política de Defensa Jurídica

5ª Dimensión: Información y Comunicación

- Política de Gestión Documental
- Política de Transparencia y acceso a la información pública
- Política de Gobierno Digital

PROCESO:	Direccionamiento y Planeación
DOCUMENTO:	Manual de Calidad
FECHA:	07/04/2019
VERSIÓN:	2.0



6ª Dimensión: Gestión del Conocimiento y la Innovación

- Política de Gestión del conocimiento y la innovación

7ª. Dimensión: Control Interno

- Política de Control interno

5. POLITICAS DE OPERACION

DIRECCION GENERAL

- Atención a la comunidad día Lunes de 3:00 a 5:00 p.m.
- La correspondencia recibida y despachada y las resoluciones, se debe asentar en libro radicador.
- La Atención a la comunidad se realiza personalizada y telefónicamente
- las Citaciones a los miembros de Junta Directiva se debe hacer de manera escrita y por teléfono
- Se debe hacer Control en la entrega de correspondencia verificando que efectivamente se cumplió con el objetivo.
- Publicación de aviso en la cartelera informando a la comunidad cuando se presenta modificación de horarios.
- Publicación en la cartelera de la entidad, de edictos cuando no es posible la ubicación de los peticionarios informando el contenido de la respuesta dada por el IDM.

SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

- Salvaguarda de chequeras en lugar seguro.
- Caja de seguridad para el área de Tesorería.
- Utilizar formato de préstamo de documentos en las dependencias.

PROCESO:	Direccionamiento y Planeación
DOCUMENTO:	Manual de Calidad
FECHA:	07/04/2019
VERSIÓN:	2.0



- Restricción de equipo con clave.
- Restricción historias laborales.
- Realizar actas de entrega del cargo y del inventario que esté bajo la responsabilidad de las personas que se retiran de manera provisional o definitiva.
- Realizar Backups
- Restricción uso de internet
- Horario de atención al público: Se estableció el horario de atención al público según Resolución No. 084 del 19 de Julio de 2016 así: de lunes a jueves de 7:00 a 12:00 a.m y de 2:00 a 5:30 p.m, los viernes de 7:00 a 12:00 am y de 2:00 a 4:30 p.m.
- Uso obligatorio del carné.

SUBDIRECCIÓN TÉCNICA

- Utilización de chalecos y EPP para las visitas técnicas
- Celebrar los comités técnicos quincenalmente.
- Organización de la planoteca periódicamente.

ASESORIA DE CONTROL INTERNO

- Uso del descansa pantallas: imagen corporativa
- Uso de internet: usarlo solo para trámites y consultas de la entidad.
- Uso de claves: una clave para ingresar al sistema
- Informes a entes de control: realizar los informes anualmente como parte de la rendición de la cuenta de la entidad y todos aquellos que se originen de una auditoría realizada por algún ente de control.
- Evaluación y control: seguimiento permanente a todos los procesos de la entidad.

PROCESO:	Direccionamiento y Planeación
DOCUMENTO:	Manual de Calidad
FECHA:	07/04/2019
VERSIÓN:	2.0



6. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Comprensión de la Organización y de su Contexto

Se cuenta con un plan estratégico elaborado con base en un estudio del contexto interno (a través de los autodiagnósticos de MIPG) y de las oportunidades y amenazas (a través de una matriz DOFA).

4.2 Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas

Se cuenta con una matriz de partes interesadas a la que se realiza seguimiento y actualización por lo menos una vez al año.

4.3 Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de Calidad

El Alcance del Sistema de Gestión de Calidad en el Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas, es el siguiente:

Gestión de subsidios para Vivienda nueva, Construcción en sitio propio, Reubicación y Mejoramientos, Cerramiento de Lotes, Legalización y Titulación de Predios.

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y Sus Procesos

Se tiene el Mapa de procesos con los 4 niveles: estratégicos, misionales, apoyo y evaluación. Cada proceso cuenta con su respectiva caracterización, en la cual se ilustra la secuencia de sus actividades definidas por el ciclo PHVA, la interacción con otros procesos a través de las entradas y salidas, los recursos, la información, los indicadores.

5 LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y Compromiso

Se cuenta con el liderazgo de su director general, así como de los subdirectores (Técnico y Administrativo y financiero), además del liderazgo que ejercen los responsables de los procesos.

PROCESO:	Direccionamiento y Planeación
DOCUMENTO:	Manual de Calidad
FECHA:	07/04/2019
VERSIÓN:	2.0



5.2 Política

La Dirección del Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas declara su compromiso con la calidad, la eficacia y la eficiencia de sus servicios, con el fin de satisfacer las necesidades de la comunidad en materia de vivienda, urbanismo y proyectos de interés público por el sistema de contribución de valorización.

De igual manera, declara su compromiso de proteger la salud y la seguridad laboral de sus trabajadores, gestionando los riesgos presentes en la ejecución de sus actividades, destinando los recursos físicos, humanos y financieros requeridos, garantizando el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Integral y el cumplimiento de la normatividad vigente aplicable.

Esta política será revisada periódicamente, comunicada a los trabajadores y estará disponible para los grupos de interés.

5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización

Se encuentran definidos en el Manual de funciones y Organigrama vigente.

6 PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades

Se cuenta con Mapas de riesgos (Administrativos y de corrupción) y con Matriz de Oportunidades, en las cuales se explica cómo se abordan los riesgos y oportunidades.

6.2 Objetivos de la Calidad y Planificación para lograrlos

Se cuenta con un documento donde se explican:

- DIRECTRIZ DE LA POLITICA
- OBJETIVO
- SEGUIMIENTO
- COMO EVALUAR
- PLAZO

PROCESO:	Direccionamiento y Planeación
DOCUMENTO:	Manual de Calidad
FECHA:	07/04/2019
VERSIÓN:	2.0



- RECURSOS
- RESPONSABLE

6.3 Planificación de los Cambios

Se cuenta con formato para planificación de los cambios tanto internos como externos que pueden afectar la integralidad del sistema de gestión.

7 APOYO

7.1 Recursos

Se cuenta con recursos de tipo económico, humanos y de infraestructura, necesarios para la operación de los procesos y e acuerdo a las necesidades que se presenten según proyectos en ejecución.

7.2 Competencia

Se cuenta con perfiles de cargo definidos en el Manual de funciones vigente.

7.3 Toma de Conciencia

Se realizan actividades de sensibilización e interiorización del sistema de gestión de manera periódica.

7.4 Comunicación

Se cuenta con una matriz de comunicación para el sistema de gestión integral.

7.5 Información Documentada

Se cuenta con un procedimiento donde se detalla el control de la información documentada.

PROCESO:	Direccionamiento y Planeación
DOCUMENTO:	Manual de Calidad
FECHA:	07/04/2019
VERSIÓN:	2.0



8 OPERACIÓN

8.1 Planificación y Control Operacional

Se cuenta con un Plan de Acción, en el cual se establecen las acciones encaminadas a aumentar la satisfacción del cliente y a mejorar los procesos internos. La planeación específica de los procesos misionales puede evidenciarse en los procedimientos documentados, manuales y programas definidos en la entidad.

8.2 Requisitos para los Productos y Servicios

Se encuentran definidos en el plan de desarrollo, el plan de acción y los diferentes procedimientos y manuales del área técnica.

8.3 Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios

Actualmente el Instituto realiza los diseños arquitectónicos para los proyectos de vivienda que se llevan a cabo.

Se cuenta con un procedimiento para tal fin y un registro donde puede evidenciarse todas las etapas del diseño.

En cuanto a diseños estructurales, de redes eléctricas y sanitarias, estos son subcontratados y se llevan a cabo con los procedimientos de diseño de los Contratistas.

8.4 Control de los Procesos, Productos y Servicios Suministrados Externamente

El control se realizar a través de las supervisiones e interventorías contratadas para tal fin.

8.5 Producción y Provisión del Servicio

Las características del producto se pueden encontrar en la página web y en los diferentes manuales. Se cuenta con instrucciones en los procedimientos y manuales. Se tienen definidos los indicadores para el respectivo seguimiento.

La entidad valida sus procesos de prestación del servicio a través del seguimiento que se realiza al plan de acción, ya que con su cumplimiento se garantiza la satisfacción de las necesidades allí planteadas.

PROCESO:	Direccionamiento y Planeación
DOCUMENTO:	Manual de Calidad
FECHA:	07/04/2019
VERSIÓN:	2.0



8.6 Liberación de los Productos y Servicios

Una vez se ha obtenido el visto bueno del interventor/supervisor y del Subdirector técnico.

8.7 Control de las Salidas No Conformes

Se cuenta con un procedimiento para Control de salidas no conformes, así como con los respectivos registros, los cuales son diligenciados por el área técnica y tenidos en cuenta para análisis en la revisión por la dirección.

9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

La entidad cuenta con sistemas de medición y seguimiento como son: encuestas de satisfacción de la comunidad, Auditorías Internas, Auditorías de Control Interno, medición de indicadores, seguimiento a los servicios del proceso misional a través de Comités Técnicos, entre otros.

Se tienen en cuenta todos los indicadores los cuales deben analizarse para medir la eficacia, eficiencia y efectividad e identificando donde puede realizarse la mejora continua teniendo en cuenta la satisfacción y conformidad del servicio.

9.2 Auditoría Interna

Se cuenta con un procedimiento para desarrollar Auditorías Internas que generan acciones correctivas y de mejora. Además se cuenta con las auditorías de control interno.

9.3 Revisión por la Dirección

La Alta Dirección de la entidad ha establecido realizar la Revisión del SGC-SST una vez al año. De la Revisión por la Dirección, surge como resultado un Plan de Mejoramiento, la evidencia de dicha revisión son las Actas de Revisión.

10 MEJORA

10.1 Generalidades

La entidad busca la conformidad del servicio a través de procesos de

PROCESO:	Direccionamiento y Planeación
DOCUMENTO:	Manual de Calidad
FECHA:	07/04/2019
VERSIÓN:	2.0



seguimiento medición y análisis como realizar auditorías y planes de mejoramiento. Además, se planifica la revisión por la dirección y la realización de los Comités Directivos y Técnicos por área.

10.2 No Conformidad y Acción Correctiva

Se cuenta con un procedimiento documentado que establece las condiciones para tratar no conformidades y establecer acciones correctivas.

10.3 Mejora Continua

Se cuenta con Auditorías Internas y Externas que generan acciones correctivas y de mejora, plasmadas en los planes de mejoramiento. Se cuenta también con la herramienta para establecer acciones preventivas a través de los Mapas de riesgo y como parte del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

7 ANEXOS

- Mapa de procesos
- Caracterizaciones
- Matriz de requisitos Vs procesos
- Matriz de interacción de procesos
- Normograma
- Listado maestro de documentos y registros
- Acto Administrativo de adopción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-.
- Acto Administrativo de Adopción del Código de Integridad.

ORIGINAL FIRMADO

Elaboró	Sandra Milena Angarita M.	Revisó	José Jair Serna Mendoza	Aprobó	Edwar Quintero
Cargo	Contratista	Cargo	Subdirector Activo y Fro	Cargo	Director General