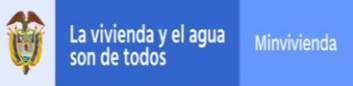
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	Versión: 13.0
		Fecha: 14/08/2019
		Código: SIG-M-01

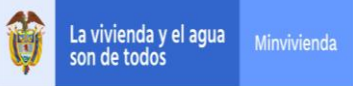
Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
NTC ISO 9001:2015

COPIA NO CONTROLADA

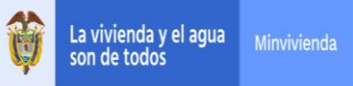
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	Versión: 13.0
		Fecha: 14/08/2019
		Código: SIG-M-01

CONTENIDO

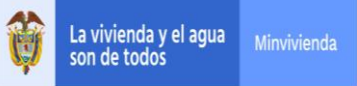
INTRODUCCIÓN.....	5
1.1. OBJETIVO DEL MANUAL	6
1.2. ALCANCE DEL MANUAL.....	6
1.4 REFERENCIAS NORMATIVAS Y REGLAMENTARIAS.....	7
2. ESTRUCTURA DEL MANUAL	8
2.1. CAPÍTULOS.....	8
2.2. CARACTERÍSTICAS DEL MANUAL	9
3. TÉRMINOS, DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.....	9
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	12
4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO.....	12
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS.....	12
Requisitos legales y otros requisitos.....	13
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	13
4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS.....	13
5. LIDERAZGO.....	15
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO	15
5.1.1 Generalidades.....	15
5.1.2 Enfoque al Cliente	17
5.2 POLÍTICA DE LA CALIDAD	18
5.2.1 Establecimiento de la Política de la Calidad.....	18
5.2.2 Comunicación de la Política de la Calidad.....	19
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN	19
5.3.1 Generalidades.....	19
5.3.2 Instancias del Sistema Integrado de Gestión	20
6. PLANIFICACIÓN.....	24
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	24
6.1.1 Generalidades.....	24

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	Versión: 13.0
		Fecha: 14/08/2019
		Código: SIG-M-01

6.2	OBJETIVOS Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS.....	24
6.2.1	Objetivos estratégicos del MVCT	24
7.	APOYO.....	30
7.1	RECURSOS	30
7.1.1	Generalidades	30
7.1.2	Personas	31
7.1.3	Infraestructura	31
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos	32
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición	32
7.1.6	Conocimientos de la organización	33
7.2	COMPETENCIA	33
7.3	TOMA DE CONCIENCIA.....	35
7.4	COMUNICACIÓN	35
7.5	INFORMACIÓN DOCUMENTADA	36
7.5.1	Generalidades - estructura documental del SIG.....	36
7.5.2	Creación y actualización	37
7.5.3	Control de la información documentada.....	37
8.	OPERACIÓN	38
8.1	PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL.....	38
8.2	REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	38
8.2.1	Comunicación con el cliente.....	38
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios.....	39
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios.....	39
8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y servicios	39
8.3	DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	40
8.4	CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	40
8.5	PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO	41
8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio	41
8.5.2	Identificación y trazabilidad	42
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	42
8.5.4	Preservación	42
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega.....	43
8.5.6	Control de los cambios	43
8.6	LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	43
8.7	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	43

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	Versión: 13.0
		Fecha: 14/08/2019
		Código: SIG-M-01

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	44
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN.....	44
9.1.1 Generalidades.....	44
9.1.2 Satisfacción del cliente	44
9.1.3 Análisis y evaluación.....	44
9.2 AUDITORIA INTERNA.....	44
9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	45
10. MEJORA.....	45
11. CONTROL DE CAMBIOS.....	48

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	Versión: 13.0
		Fecha: 14/08/2019
		Código: SIG-M-01

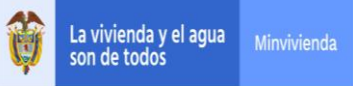
INTRODUCCIÓN

El presente Manual es un documento de trabajo interno que describe el Sistema Integrado de Gestión del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio; a través del cual se busca orientar a los funcionarios de la entidad en la manera como se debe planear, implementar, verificar y mejorar los procesos dando cumplimiento a los requisitos de calidad determinados en la NTC-ISO 9001:2015, así como a los lineamientos establecidos en el Modelo Estándar de Control Interno-MECI que se encuentran en el Título 21 capítulo 6 del Decreto 1083 de 2015, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión V.02 (Decreto 1499 de 2017), y lo pertinente para la articulación con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (Decreto 1072 de 2015 – Capítulo 6).

El Sistema Integrado de Gestión se entiende como el conjunto de políticas, elementos y requisitos aportados por la normatividad vigente direccionados a asegurar la satisfacción de los clientes, ciudadanos, partes interesadas y la mejora continua del Ministerio, además de brindar los lineamientos pertinentes para generar los resultados necesarios, en cumplimiento del logro de los objetivos estratégicos institucionales.

Desde la complementariedad que existe entre los requisitos, elementos y políticas aportados por la normatividad vigente, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio ha organizado el Sistema Integrado de Gestión con un enfoque a procesos para el desarrollo de las funciones que le han sido asignadas; en relación a ello se cuenta con cuatro (4) niveles de procesos, a saber: Estratégicos, Misionales, Apoyo y Evaluación, los cuales junto con los procedimientos constituyen una de las herramientas de planificación que describen qué se hace y cómo se desarrollan las funciones y actividades propias de la entidad.

El proceso de Administración del Sistema Integrado de Gestión es responsable del control de documentos internos y externos de la Entidad, incluido el presente Manual. Los cambios o modificaciones requeridos para la actualización y distribución de la documentación, deben ser realizados como lo indica el procedimiento de control de documentos.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	Versión: 13.0
		Fecha: 14/08/2019
		Código: SIG-M-01

1. MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

1.1. OBJETIVO DEL MANUAL

El Sistema Integrado de Gestión del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, armoniza los requisitos de las Normas NTC-ISO 9001:2015, MECI 1000:2014, Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión V02, además de las políticas y objetivos definidos para cada uno de estos modelos; es así que el objetivo del presente Manual es:

Describir el Sistema Integrado de Gestión del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y del Fondo Nacional de Vivienda - FONVIVIENDA, identificando y explicitando la interacción de los procesos que lo conforman, con el fin de llevar a término la misión de la entidad bajo principios de efectividad, eficiencia, eficacia y transparencia.

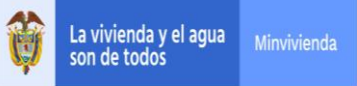
1.2. ALCANCE DEL MANUAL

Este manual cubre la conformidad del Sistema Integrado de Gestión – SIG frente a los requisitos establecidos en las normas NTC-ISO 9001:2015, y su articulación con el Modelo Estándar de Control Interno – MECI, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión V02, el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (Decreto 1072 de 2015 – Capítulo 6) y demás normas y decretos vigentes aplicables al sistema.

Cabe anotar que para el Sistema Integrado de Gestión - certificación, auditorías de seguimiento y renovación del certificado de calidad, la conformidad se entiende frente a los requisitos de la NTC-ISO 9001 en su versión vigente. En este sentido el alcance del Sistema Integrado de Gestión comprende:

Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio: *“Formulación de políticas, elaboración de instrumentos normativos y promoción e instrumentación técnica en el ámbito del sector vivienda, ciudad y territorio”*

Fondo Nacional de Vivienda – FONVIVIENDA: *“Promoción e instrumentación técnica en el sector vivienda”*

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	Versión: 13.0
		Fecha: 14/08/2019
		Código: SIG-M-01

1.3. RESPONSABLES

Oficina Asesora de planeación con la participación de los procesos que conforman el Sistema Integrado de Gestión del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda – FONVIVIENDA.

1.4 REFERENCIAS NORMATIVAS Y REGLAMENTARIAS

El Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio fue creado mediante la Ley 1444 de 2011 “por medio de la cual se escinden unos Ministerios, se otorgan precisas facultades extraordinarias al Presidente de la República para modificar la estructura de la Administración Pública y la planta de personal de la Fiscalía General de la Nación y se dictan otras disposiciones”. Anterior a esa fecha se creó el Fondo Nacional de Vivienda «Fonvivienda» mediante la expedición del Decreto 555 de 2003.

Mediante Decreto 3571 de 2011 se establecieron los objetivos, estructura y funciones del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y se integró el Sector Administrativo de Vivienda, Ciudad y Territorio.

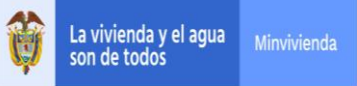
En el año 2015 que se expidió el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio (Decreto 1077-2015).

Adicionalmente, de conformidad con el Decreto No. 555 de 2003, Artículo 14 por el cual las funciones técnicas y administrativas para el desarrollo de las actividades propias del Fondo Nacional de Vivienda, Fonvivienda, son realizadas a través del personal de planta del MVCT, se entiende que el SIG de la Entidad aplica para Fonvivienda.

Otras normas legales importantes para el sector son:

- Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018, “Todos por un nuevo país”.
- Ley 152 de 1994, “por la cual se establece la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo”
- Decreto 1499 de 2017, “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.

Por otra parte, se encuentran las diferentes normas aplicables al Sistema Integrado de Gestión en los normogramas de cada uno de los procesos del Sistema Integrado de Gestión del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio - MVCT.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	Versión: 13.0
		Fecha: 14/08/2019
		Código: SIG-M-01

2. ESTRUCTURA DEL MANUAL

La estructura del Manual de la Calidad del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio-MVCT, está compuesta por 10 capítulos que describen los principios, procesos, y demás actividades que conforman el Sistema Integrado de Gestión de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

2.1. CAPÍTULOS

Capítulo 1. Manual del Sistema Integrado de Gestión: En el cual se hace una introducción al sistema integrado de gestión del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio y sus referencias normativas.

Capítulo 2. Estructura del Manual: Describe la estructura del documento, sus características y lineamientos para su actualización.

Capítulo 3. Términos y definiciones: Se encuentran las definiciones de algunos conceptos claves para la aplicación del Sistema Integrado de Gestión del Ministerio.

Capítulo 4. Contexto de la organización: Describe las actividades relacionadas con el análisis de contexto de la Entidad, la identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y la planificación del Sistema Integrado de Gestión, de acuerdo con el alcance definido.

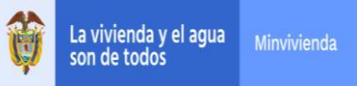
Capítulo 5. Liderazgo: Establece los lineamientos de la Alta Dirección para el Sistema Integrado de Gestión, incluyendo la Política de Calidad y la especificación de roles, responsabilidades y autoridades asociadas al Sistema.

Capítulo 6. Planificación: Contiene las especificaciones con respecto a las metodologías para la gestión de riesgos y oportunidades en la Entidad, la definición de sus objetivos coherentes con el direccionamiento estratégico y la planificación de los cambios.

Capítulo 7. Apoyo: Establece los controles relacionados con los recursos necesarios para la operación del Sistema Integrado de Gestión, dentro de los que se encuentran: el recurso humano, la infraestructura, el ambiente de trabajo, los conocimientos de la organización, las comunicaciones y la información documentada.

Capítulo 8. Operación: Describe las actividades propias de la prestación de los servicios misionales de la entidad de acuerdo con la normativa aplicable y los controles establecidos para garantizar el cumplimiento de los requisitos.

Capítulo 9. Evaluación del desempeño: Establece los lineamientos para realizar la evaluación del desempeño de la entidad a través de mecanismos de seguimiento y medición, auditorías internas de calidad y revisiones por la dirección.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	Versión: 13.0
		Fecha: 14/08/2019
		Código: SIG-M-01

Capítulo 10. Mejora: Define los controles para la implementación de acciones correctivas y de mejora para asegurar la adecuación, conveniencia y eficacia del Sistema Integrado de Gestión y su alineación con el direccionamiento estratégico de la Entidad.

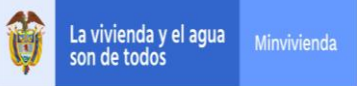
2.2. CARACTERÍSTICAS DEL MANUAL

El presente Manual de Calidad describe brevemente, pero de manera precisa el Sistema Integrado de Gestión del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio y para su mayor comprensión, se relaciona con otros documentos que ofrecen mayores detalles del sistema y presenta las siguientes características:

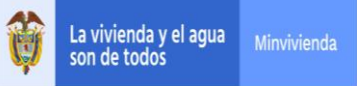
- Este documento hace parte de la cultura organizacional y está disponible a través de la Página Web Institucional www.minvivienda.gov.co
- Toda copia que sea impresa por los funcionarios se considera como un documento no controlado, esto quiere decir que la persona que lo imprime es responsable del mismo.
- Es un documento controlado y su manejo se realiza de acuerdo con el "Procedimiento de Control de Documentos".

3. TÉRMINOS, DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

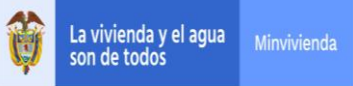
- **Acción correctiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada y evitar que vuelva a ocurrir.
- **Acción de mejora:** Toda acción que incrementa la capacidad de la organización para cumplir los requisitos y que no actúa sobre problemas reales o potenciales ni sobre sus causas. Acción que genere impacto positivo a la actividad, procedimiento, proceso, o al Sistema.
- **Acción preventiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.
- **Adecuación:** Suficiencia de las acciones para cumplir los requisitos.
- **Ambiente de trabajo:** Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza un trabajo.
- **Alta dirección:** Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.
- **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
- **Auditoría Interna:** Actividad sistemática, independiente, objetiva de aseguramiento y consulta realizada para obtener evidencias del grado de cumplimiento de un criterio establecido, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir con sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	Versión: 13.0
		Fecha: 14/08/2019
		Código: SIG-M-01

- Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes de un producto o servicio cumple con los requisitos.
- Capacidad:** Aptitud de un proceso para realizar una salida que cumplirá los requisitos para esa salida.
- Cliente:** Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.
- Competencia:** Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.
- Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- Contexto de la organización:** Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos.
- Control de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- Conveniencia:** Grado de alineación o coherencia del objeto de revisión con las metas y políticas organizacionales.
- Desempeño:** Resultado medible.
- Diseño y desarrollo:** Conjunto de procesos que transforma los requisitos para un producto o servicio en requisitos más detallados para ese producto o servicio. Para las entidades públicas el diseño y desarrollo corresponde a la formulación de políticas, programas, proyectos, guías y todo aquello que se oriente a la realización del producto o prestación del servicio.
- Gestión documental.** Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con objeto de facilitar su utilización y conservación.
- Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.
- Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- Efectividad:** Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.
- Enfoque a procesos:** Gestión sistemática de la interacción e interrelación entre los procesos empleados por las entidades para lograr un resultado deseado.
- Estrategia:** Plan para lograr un objetivo a largo plazo o global.
- Información documentada:** Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene. La información documentada puede estar en cualquier formato y medio, y puede provenir de cualquier fuente. La información documentada puede hacer referencia a: el sistema de gestión, incluidos los procesos relacionados; la información generada para que la organización opere (documentación); la evidencia de los resultados alcanzados (registros).
- Infraestructura:** Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.
- Manual de Calidad:** Especificación para el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	Versión: 13.0
		Fecha: 14/08/2019
		Código: SIG-M-01

- **Mejora continua:** Actividad recurrente para mejorar el desempeño.
- **Misión:** Propósito de la existencia de la organización, tal como lo expresa la alta dirección.
- **MVCT:** Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Parte interesada:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
- **Política:** Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente la alta dirección.
- **Procedimiento:** Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.
- **Producto:** Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.
- **Proveedor:** Organización que proporciona un producto o un servicio.
- **Proveedor externo:** Proveedor que no es parte de la organización.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Requisito reglamentario:** Requisito obligatorio especificado por una autoridad que recibe el mandato de un organismo legislativo.
- **Revisión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión para alcanzar unos objetivos establecidos.
- **Riesgo:** La posibilidad de que ocurra un acontecimiento que tenga un impacto en el alcance de los objetivos de la organización. El riesgo se mide en términos de impacto y probabilidad.
- **Salida:** Resultado de un proceso.
- **Salida no conforme:** Resultado de un proceso en cualquiera de sus etapas que no cumple los requisitos.
- **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.
- **Servicio:** Salida de una organización con al menos una actividad, que necesariamente se lleva a cabo entre la organización y el cliente.
- **Sistema:** Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan.
- **Sistema Integrado de Gestión:** Conjunto de políticas, elementos y requisitos que interactúan en un espacio-tiempo para lograr los objetivos estratégicos de una organización.
- **SIG:** Sistema Integrado de Gestión
- **Trazabilidad:** Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto.
- **Validación:** Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	Versión: 13.0
		Fecha: 14/08/2019
		Código: SIG-M-01

•**Visión:** Aspiración de aquello que una organización querría llegar a ser, tal como lo expresa la alta dirección.

CONTENIDO MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO

El contexto estratégico que el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio – MVCT, considera para su Sistema Integrado de Gestión, se circunscribe al Plan Nacional de Desarrollo y las condiciones sociales, políticas, ambientales, económicas, tecnológicas y legales que afectan el cumplimiento de su función, con los recursos asignados por el Gobierno Nacional, el personal, la infraestructura y los procesos con los que cuenta para el desarrollo de sus actividades, así como su planeación estratégica y la del Sector Vivienda.

Este documento de Contexto Estratégico, se encuentra publicado en la página Web del Ministerio, en el link: <http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-ministerio/planeacion-gestion-y-control/planeacion-y-seguimiento/planes-estrategicos>, para el conocimiento de los funcionarios, ciudadanos y demás partes interesadas.

Periódicamente el Ministerio realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas para la actualización del plan de acción, y se actualiza el documento del Análisis de Entorno.

Las actividades correspondientes a este numeral del manual son coordinadas por el proceso de Planeación Estratégica y Gestión de recursos Financieros.

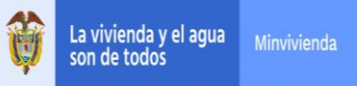
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

Los clientes y partes interesadas están identificados en las caracterizaciones de los procesos.

Las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas se reflejan en el contexto estratégico del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, y en la matriz de requisitos de calidad de los procesos misionales.

El seguimiento y la revisión de la información sobre las partes interesadas y sus expectativas se llevará a cabo durante la actualización del contexto estratégico.

El seguimiento y la revisión de la información sobre los clientes, sus necesidades y los requisitos pertinentes se lleva a cabo mediante los mecanismos de percepción de

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	Versión: 13.0
		Fecha: 14/08/2019
		Código: SIG-M-01

usuarios, y la actualización de las matrices de requisitos de calidad según se requiera por cambios en los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables.

Requisitos legales y otros requisitos

El Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio identifica los requisitos legales asociados a los procesos mediante el normograma de cada uno y la temática correspondiente, el cual se encuentra disponible para consulta y/o actualización en la web en el link correspondiente a cada proceso <http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-ministerio/planeacion-gestion-y-control/sistemas-de-gestion/mapa-de-procesos>.

4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Teniendo en cuenta el contexto de la entidad, los requisitos de las partes interesadas y los productos y servicios suministrados, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio; y el Fondo Nacional de Vivienda – FONVIVIENDA, han establecido los siguientes alcances:

Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio: *“Formulación de políticas, elaboración de instrumentos normativos y promoción e instrumentación técnica en el ámbito del sector vivienda, ciudad y territorio”*

Fondo Nacional de Vivienda – FONVIVIENDA: *“Promoción e instrumentación técnica en el sector vivienda”*

El Sistema Integrado de Gestión del MVCT frente a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 no aplica el numeral 7.1.5.2. “Trazabilidad de las mediciones”, por cuanto no se utiliza equipos de medición para verificar la conformidad de los productos y/o servicios.

4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS

El Sistema Integrado de Gestión responde a un enfoque basado en procesos de acuerdo a lo establecido en la NTC ISO 9001:2015, especificado a continuación:

Con el propósito de definir, implementar y mejorar el Sistema Integrado de Gestión se definieron el mapa de procesos y las caracterizaciones desde el proceso de Administración del SIG, proceso que se encarga de coordinar la planeación, implementación y seguimiento a la mejora del Sistema Integrado de gestión, e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logren los resultados previsto.

 La vivienda y el agua son de todos Minvivienda	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	Versión: 13.0
		Fecha: 14/08/2019
		Código: SIG-M-01

El mapa de procesos es la representación esquemática de los procesos que le permiten al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, cumplir con las funciones que le han sido asignadas.

Desde la complementariedad que existe entre los requisitos, elementos y políticas aportados por la normatividad vigente, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio ha organizado el Sistema Integrado de Gestión con un enfoque por procesos para el desarrollo de las funciones que le han sido asignadas; en relación a ello se cuenta con cuatro (4) niveles de procesos, a saber: Estratégicos, Misionales, Apoyo y Evaluación, los cuales junto con los procedimientos constituyen una de las herramientas de planificación que describen qué se hace y cómo se desarrollan las funciones y actividades propias de la entidad.

Mediante resolución 0953 del 22 de diciembre de 2017 se actualizó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y se adoptó el Sistema de Gestión del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, el cual integra 21 procesos distribuidos en los cuatro niveles mencionados anteriormente, diagrama 1.

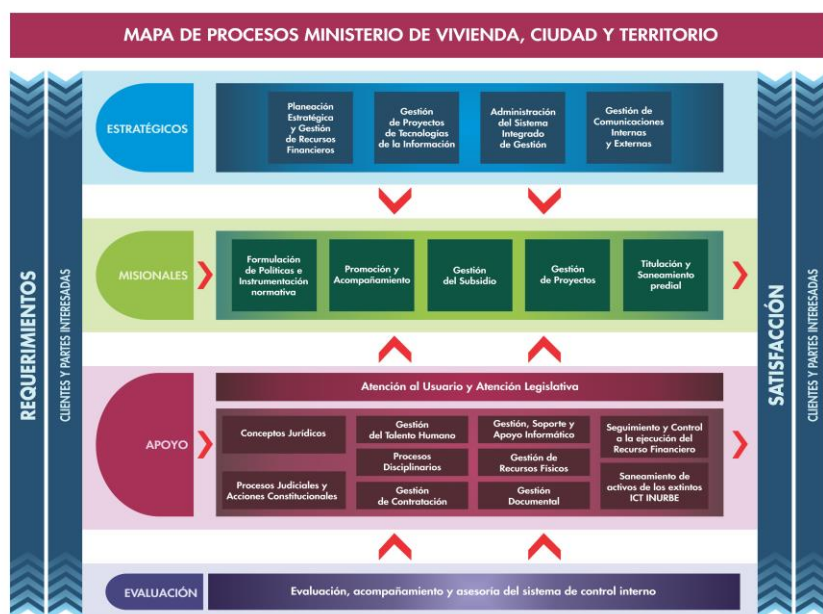
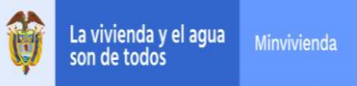


Diagrama 1.

El Sistema Integrado de Gestión, se planifica a través de la identificación de los procesos, su caracterización, procedimientos, indicadores de desempeño, mapa de riesgos y demás herramientas para dar cumplimiento en forma permanente a los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	Versión: 13.0
		Fecha: 14/08/2019
		Código: SIG-M-01

Las caracterizaciones de los procesos describen las interacciones entre los procesos y están ajustadas a la metodología del PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), identificando las actividades necesarias para la operación de la entidad. La documentación de los procesos se encuentra publicada en la página web institucional: <http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-inisterio/planeacion-gestion-y-control/sistemas-de-gestion/mapa-de-procesos>; para acceder a éstos se hace a través del link y se debe ubicar sobre cada uno de los procesos del mapa.

Las evidencias de la ejecución de cada proceso se administran de acuerdo con los lineamientos del proceso de gestión Documental.

5. LIDERAZGO

5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

5.1.1 Generalidades

El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio tiene establecidos sus objetivos, estructura y funciones en el Decreto 3571 de 2011, donde se establece la integración del Sector Administrativo de Vivienda, Ciudad y Territorio y tiene como objetivos primordiales: formular, adoptar, dirigir y coordinar las políticas, planes y programas del sector de Vivienda.

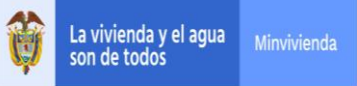
El Ministro, Viceministros, Secretario General, Directores, Subdirectores, Jefes de Oficina, Coordinadores, mantienen su compromiso con el funcionamiento y la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión, para lo cual comunican a los servidores públicos la importancia de dar cumplimiento a la política y objetivos de la calidad, los cuales son los mismos estratégicos, y gestionan los recursos necesarios para el cumplimiento de su misión.

Misión Institucional

El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio contribuye a mejorar la calidad de vida de la ciudadanía, promoviendo el desarrollo territorial y urbano planificado del país y disminuyendo el déficit en vivienda urbana, agua potable y saneamiento básico, mediante la financiación, y el desarrollo de la política pública, programas y proyectos correspondientes, con servicios de calidad y recurso humano comprometido.

Visión Institucional

En el año 2021, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio habrá logrado disminuir el déficit de vivienda urbana del país y mejorar la cobertura de los servicios de agua potable y saneamiento básico urbano y rural, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	Versión: 13.0
		Fecha: 14/08/2019
		Código: SIG-M-01

de los colombianos y consolidando un mejor sistema de ciudades amables y productivas, a través de políticas, programas y proyectos participativos y de Entidades modernas.

Mediante resolución 0953 del 22 de diciembre de 2017, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, actualizó su Modelo Integrado de Planeación y Gestión y adoptó el Sistema de Gestión del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, el cual integra 21 procesos distribuidos en los cuatro niveles mencionados anteriormente, y considera los referentes de Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG-02 y el Sistema de Gestión de la Calidad –NTC ISO 9001:2015.

Objeto del Ministerio

El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio tiene como objeto primordial lograr, en el marco de la ley y sus competencias, formular, adoptar, dirigir, coordinar y ejecutar la política pública, planes y proyectos en materia del desarrollo territorial y urbano planificado del país, la consolidación del sistema de ciudades, con patrones de uso eficiente y sostenible del suelo, teniendo en cuenta las condiciones de acceso y financiación de vivienda, y de prestación de los servicios públicos de agua potable y saneamiento básico.

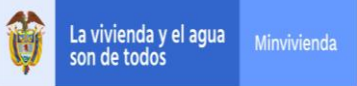
Objeto – Fondo Nacional de Vivienda

Consolidar el Sistema Nacional de Información de Vivienda y ejecutar las políticas del Gobierno Nacional en materia de vivienda de interés social urbana, en particular aquellas orientadas a la descentralización territorial de la inversión de los recursos destinados a vivienda de interés social, administrando: Los recursos asignados en el Presupuesto General de la Nación en inversión para vivienda de interés social urbana; los recursos que se apropien para la formulación, organización, promoción, desarrollo, mantenimiento y consolidación del Sistema Nacional de Información de Vivienda y en general los bienes y recursos.

Se cuenta con el proceso de Planeación Estratégica y Gestión de Recursos el cual es el encargado de Realizar la planeación, seguimiento y evaluación estratégica y financiera del Sector y del Ministerio, en el corto, mediano y largo plazo para dar cumplimiento al Plan Nacional de Desarrollo y/o documento de bases del Plan Nacional de Desarrollo, lo que incluye la definición de la política de calidad y sus objetivos, que en el caso del ministerio son los mismos estratégicos.

La Alta Dirección, realiza las revisiones del Sistema Integrado de Gestión mediante los siguientes mecanismos:

1. Revisión por la Dirección.
2. Seguimiento por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	Versión: 13.0
		Fecha: 14/08/2019
		Código: SIG-M-01

Planeación Institucional

El Ministerio cuenta con una planeación estratégica que se encuentra dividida en dos partes básicas:

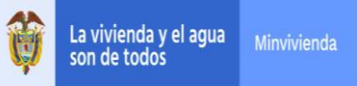
1. Planeación del Sector, en donde se define el Plan Estratégico Sectorial, es decir todas aquellas actividades que por mandato legal del Plan Nacional de Desarrollo las entidades del sector deben desarrollar, de acuerdo con las normas que las rigen. En el Ministerio, a través de la Oficina Asesora de Planeación recae la responsabilidad de hacer el seguimiento a este plan. La Presidencia de la República realiza el control a través del Sistema de Seguimiento de Metas de Gobierno.
2. Planeación Institucional del Ministerio, para lo cual cuenta con un Plan Estratégico Institucional, el cual se despliega en el Plan de Acción, en el que se formulan los objetivos y metas, que desarrollan las diferentes dependencias del MVCT y se operativizan a través de los Procesos del Ministerio. Los lineamientos son trazados por la Alta Dirección y el seguimiento y control es ejercido por los responsables de los procesos y por la Oficina Asesora de Planeación con seguimientos periódicos al desarrollo y avance del plan de acción.

El Ministerio cuenta con los siguientes elementos para la planificación de la gestión:

- Los procesos del Sistema de Gestión (mapa de procesos y caracterizaciones).
- Requisitos legales aplicables (normograma por proceso).
- Documentación requerida para la operación de los procesos (listado maestro de documentos)
- El mapa de riesgos y controles de cada proceso, que incluye los riesgos de gestión y corrupción.
- Instancias pertinentes al Sistema Integrado de gestión (ver numeral 5.3.2 de este documento)
- El personal competente para cada proceso.
- La información necesaria para la operación de sus procesos.
- El presupuesto asignado.

5.1.2 Enfoque al Cliente

El Ministro y su equipo de gerencia demuestra su liderazgo y compromiso con el Sistema Integrado de Gestión asegurándose de conocer y dar cumplimiento a los requisitos de los usuarios y demás partes interesadas, así como los legales y reglamentarios aplicables en busca de un mejoramiento continuo de la percepción de satisfacción de los usuarios con los servicios entregados.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	Versión: 13.0
		Fecha: 14/08/2019
		Código: SIG-M-01

Con este fin se ha establecido e implementado el proceso de Atención al Usuario y Atención Legislativa, a través del cual se manejan mecanismos de comunicación con los usuarios, ciudadanos y parlamentarios, y se evalúa la percepción de los mismos frente a la prestación de los servicios del Ministerio.

De igual manera y con el fin de cumplir este propósito, cada uno de los procesos misionales: Formulación de Políticas e Instrumentación Normativa, Promoción y Acompañamiento, Gestión del Subsidio, Gestión de Proyectos y Titulación y Saneamiento Predial, ha documentado los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables en cada una de las matrices de requisitos de calidad, y considerando los riesgos y oportunidades que puedan afectar el cumplimiento de los requisitos de los productos y/o servicios, y la conformidad de los mismos o la satisfacción de los usuarios, para lo cual se establecen los mecanismos de seguimiento y control que permiten realizar la evaluación del cumplimiento de los mismos.

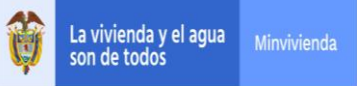
5.2 POLÍTICA DE LA CALIDAD

"La Alta Dirección del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, comprometida con el cumplimiento de los requisitos aplicables a la entidad y la satisfacción de los usuarios/beneficiarios, adopta la siguiente Política de Calidad para el MVCT: Contribuir a la construcción de la equidad social y mejorar la calidad de vida de los colombianos, promoviendo el desarrollo territorial y urbano planificado del país y disminuyendo el déficit en vivienda urbana, agua potable y saneamiento básico, a través de la formulación, instrumentación, implementación y seguimiento de políticas en materia de vivienda, desarrollo urbano y territorial, agua potable y saneamiento básico, rigiéndose por los principios de la gestión pública, el uso eficiente de los recursos humanos, físicos y financieros, la satisfacción de los derechos y necesidades de las partes interesadas, y el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión."

5.2.1 Establecimiento de la Política de la Calidad

La política de calidad del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio está definida desde el proceso de Planeación Estratégica y Gestión de Recursos Financieros en concordancia con el contexto estratégico, sus planes de gestión y la misión de la entidad, que permite declarar el compromiso que se tiene para con la mejora continua.

La política de Calidad es el marco de referencia para la definición de los objetivos estratégicos, para su cumplimiento se cuenta con el personal competente, recursos y procesos definidos en el Sistema Integrado de Gestión que permiten el mejoramiento continuo del Ministerio en términos de eficacia, eficiencia y efectividad.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	Versión: 13.0
		Fecha: 14/08/2019
		Código: SIG-M-01

5.2.2 Comunicación de la Política de la Calidad

La divulgación de la política de calidad se hace a través de la página Web Institucional, la intranet y mediante diferentes mecanismos comunicacionales a través del proceso de gestión de comunicaciones internas y externas, con el propósito de que sea conocida y entendida por las diferentes partes interesadas. De otra parte, en la matriz de comunicaciones de cada uno de los procesos, se identifica la estrategia de comunicación pública definida como: Fomentar el uso de la comunicación como herramienta estratégica para la construcción de identidad institucional, mediante la cual se comunica: la misión, visión, objetivos estratégicos de la entidad, política de calidad y los documentos del SIG.

5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

Mediante el Decreto 3571 de 2011 se establecieron los objetivos, la estructura orgánica y funciones del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y se integró el Sector Administrativo de Vivienda, Ciudad y Territorio. Con base en esta estructura, mediante actos administrativos internos, el Ministro creó grupos internos de trabajo para atender y coordinar las funciones encomendadas a cada una de las dependencias de la estructura orgánica.

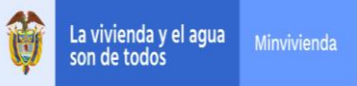
La estructura organizacional del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio se encuentra documentada en el Organigrama de la entidad, el cual se puede observar en el enlace: <http://portal.minvivienda.local/sobre-el-ministerio/organigrama>

5.3.1 Generalidades

El nivel de autoridad de los servidores públicos que laboran en el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio se observa en la estructura organizacional de la entidad, establecida por el decreto 3571 de 2011.

El MVCT ha establecido mediante el proceso de Gestión del Talento Humano la Resolución 0002 del 27 de septiembre de 2011 y la Resolución 0168 del 15 de diciembre de 2011, que adoptan el manual específico de funciones y competencias laborales, en el cual se encuentran previstos los perfiles, las funciones y competencias de cada cargo existente en cada uno de los niveles jerárquicos de la entidad.

Es preciso mencionar que de conformidad con lo preceptuado en los artículos 1 y 14 del Decreto 555 de 2003, el Fondo Nacional de Vivienda – FONVIVIENDA no cuenta con estructura administrativa ni planta de personal propia, y para el desarrollo de su objeto se apoya en la estructura administrativa y en los funcionarios del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, hoy Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	Versión: 13.0
		Fecha: 14/08/2019
		Código: SIG-M-01

Cada proceso, procedimiento o actividad dentro de la organización cuenta con personal competente; las funciones de cada cargo son comunicadas por escrito a cada funcionario y contratista, adicionalmente los procedimientos indican el responsable de las actividades.

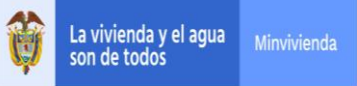
5.3.2 Instancias del Sistema Integrado de Gestión

Las instancias que cumplen funciones u obligaciones frente al desarrollo del Sistema Integrado de Gestión son:

- **Ministro:** Adopta mediante Acto Administrativo el Plan de Acción del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio para cada vigencia y que debe estar alineado con Plan Nacional de Desarrollo, Plan Estratégico Sectorial, Plan Estratégico Institucional, y con el contexto estratégico (Misión, Visión y Objetivos Estratégicos), y el componente de Calidad (Política y Objetivos de calidad y Mapa de Procesos).
- **Representante de la Alta Dirección** Mediante resolución 692 de 2012, se designó como Representante de la Dirección, al Jefe de la Oficina Asesora de Planeación a quien se le asignaron las funciones:
 - Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para la implementación del Sistema Integrado de Gestión
 - Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema Integrado de Gestión y de cualquier necesidad de mejora.
 - Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la entidad.
 - Representar al Ministerio en asuntos relacionados con el Sistema Integrado de Gestión, ante organismos externos.

En el marco de las cuales aprueba la Política de la Calidad, los Objetivos y el Mapa de Procesos.

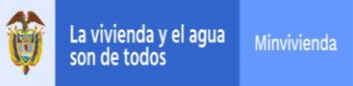
- **Comité Institucional de Gestión y Desempeño Integrado de Planeación y Gestión,** conformado mediante Resolución No. 0955 del 22 de diciembre de 2017 y del cual la Jefe de la Oficina Asesora de Planeación hace la Secretaria Técnica.
- **Comité de Gerencia:** encargado de velar por el buen funcionamiento de la entidad y asegurar la visión integral de la gestión de sus dependencias y del sector administrativo, cuyas funciones se relacionan a continuación en correspondencia con la Resolución 021 de 2011, así:
 - Velar por el buen funcionamiento de la entidad, y en ese sentido presentar recomendaciones para tal propósito.
 - Presentar recomendaciones para armonizar los trabajos y funciones de las dependencias del Ministerio.
 - Formular recomendaciones al Ministro e impartir su visto bueno para la aprobación del plan de acción del Ministerio.
 - Revisar los asuntos de interés institucional que puedan impactar en la organización de la Entidad.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	Versión: 13.0
		Fecha: 14/08/2019
		Código: SIG-M-01

- Analizar el desempeño institucional de la Entidad con el apoyo de los informes presentados por cada una de las dependencias.
- Efectuar recomendaciones al Ministro para la adopción de decisiones y revisión de políticas internas a que haya lugar, con el propósito de lograr un desempeño institucional integral.
- Permitir la adecuada coordinación en la formulación de políticas, expedición de las normas y orientación de las acciones institucionales del Ministerio o para el cumplimiento de sus funciones.
- Las demás funciones que por su naturaleza le correspondan.
- Líderes de proceso: Quienes revisan y verifican todo lo relacionado a la calidad y el desempeño de sus respectivos procesos.

El liderazgo de los procesos del Sistema de Gestión está a cargo de los siguientes directivos:

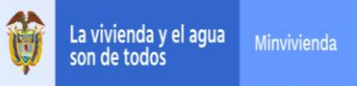
- Planeación Estratégica y Gestión de Recursos Financieros – Jefe Oficina Asesora de Planeación.
- Administración del Sistema Integrado de Gestión – Jefe Oficina Asesora de Planeación.
- Gestión de Comunicaciones Interna y Externas – Coordinador Grupo de Comunicaciones Estratégicas.
- Gestión de Proyectos de TICS – Jefe Oficina de TICS
- Formulación de Políticas e Instrumentación Normativa – Director del Sistema Habitacional, Director de Inversiones en Vivienda de Interés Social, Director de Espacio Urbano y Territorial, Director de Desarrollo Sectorial.
- Promoción y Acompañamiento - Director de Espacio Urbano y Territorial, Director de Programas, Director de Inversiones en Vivienda de Interés Social, Director Ejecutivo de FONVIVIENDA.
- Gestión de Subsidios – Subdirector de Subsidio Familiar de Vivienda.
- Gestión de Proyectos – Director de Inversiones en Vivienda de Interés Social, Director Ejecutivo de FONVIVIENDA Director de Espacio Urbano y Territorial, Director de Programas, Subdirector de Proyectos, Subdirector de Asistencia Técnica y Operaciones Urbanas Integrales, Subdirector de Promoción y Apoyo Técnico.
- Titulación y Saneamiento Predial – Coordinador del Grupo de Titulación
- Atención al Usuario y Atención Legislativa – Coordinador Grupo de Atención al Usuario y Archivo, Asesor Despacho Ministro.
- Gestión del Talento Humano – Coordinador Grupo de Talento Humano.
- Gestión Documental - Coordinador Grupo de Atención al Usuario y Archivo
- Seguimiento y Control a la Ejecución del Recurso Financiero – Subdirector de Finanzas y Presupuesto.
- Gestión Soporte y Apoyo Informático – Coordinador Grupo de Soporte Técnico y Apoyo Informático

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	Versión: 13.0
		Fecha: 14/08/2019
		Código: SIG-M-01

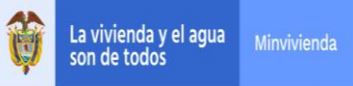
- Gestión de Recursos Físicos – Coordinador Grupo de Recursos Físicos
- Conceptos Jurídicos – Jefe Oficina Asesora Jurídica,
- Procesos Judiciales y Acciones Constitucionales - Jefe Oficina Asesora Jurídica
- Procesos Disciplinarios- Coordinador Grupo de Control Interno Disciplinario.
- Saneamiento de los Activos de los Extintos ICT INURBE - Subdirector de Servicios Administrativos
- Gestión de Contratación –Coordinador Grupo de Contratos
- Evaluación, Acompañamiento y Asesoría al Sistema de Control Interno– Jefe Oficina de Control Interno

Cada líder de proceso ejercerá las siguientes funciones:

- Caracterizar, controlar, actualizar y coordinar la operación de los procesos y procedimientos a su cargo en la entidad.
- Gestionar los recursos necesarios para la correcta implementación del proceso.
- Asegurar que las personas a su cargo generen la información documentada o evidencias necesarias para el cumplimiento del objetivo y las etapas del proceso, siguiendo los procedimientos e instructivos vigentes.
- Designar el facilitador de su proceso, coordinar sus roles y responsabilidades.
- Mantener comunicación directa con las demás personas que conforman el equipo del proceso para garantizar el cumplimiento del objetivo del mismo.
- Realizar el monitoreo de: indicadores, matriz de comunicaciones, administración de riesgos y planes de mejoramiento de acuerdo a los lineamientos establecidos en las guías correspondientes.
- Participar en las sesiones a que sean convocados como: capacitaciones, seguimiento a compromisos del SIG, revisión por la dirección, auditorías (internas y externas); entre otras.
- Oficina Asesora de Planeación: Es la responsable de coordinar y administrar todo lo referente al Sistema Integrado de Gestión e informar su desempeño a la alta dirección.
- Facilitadores de la Oficina Asesora de Planeación, personal asignado a la Oficina Asesora de Planeación, como apoyo técnico y operativo del Representante de la Alta Dirección, quienes tienen las siguientes funciones:
 - Coordinar las actividades para la implementación y el mantenimiento del SIG con los facilitadores del proceso, promoviendo la toma de conciencia de los requisitos de las partes interesadas en todos los procesos de la entidad.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	Versión: 13.0
		Fecha: 14/08/2019
		Código: SIG-M-01

- Asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema integrado de gestión.
- Brindar acompañamiento técnico en la implementación y seguimiento de los requisitos asociados al Sistema Integrado de Gestión de acuerdo con la normatividad vigente.
- Apoyar la preparación y desarrollo de la revisión por la dirección, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento “Revisión por la Dirección”.
- Facilitadores de los procesos. Personal designado por el líder del proceso, quienes son el enlace del proceso con la Oficina Asesora de Planeación, que es la dependencia que administra el SIG, estos ejercerán las siguientes funciones:
 - Apoyar al líder del proceso en las actividades de: Definición, implementación, seguimiento y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión.
 - Ser el soporte principal y mantener informado a su Líder de Proceso, sobre los compromisos adquiridos y su participación en el proceso de definición, implementación, seguimiento y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión.
 - Participar en las reuniones y demás actividades que convoque la Oficina Asesora de Planeación.
 - Realizar permanentemente ejercicios de socialización y divulgación del Sistema Integrado de Gestión de acuerdo con los lineamientos de la Oficina Asesora de Planeación.
 - Acompañar al equipo del proceso en la actualización documental cuando esta se requiera.
 - Gestionar y suministrar la información requerida por la Oficina Asesora de Planeación.
 - Apoyar el desarrollo del monitoreo de: indicadores, matriz de comunicaciones, administración de riesgos y planes de mejoramiento de acuerdo a los lineamientos establecidos en las guías correspondientes.
 - Orientar en la identificación y generación de acciones correctivas, preventivas y de mejora para el Sistema Integrado de Gestión.
- Funcionarios y Contratistas.
 - Aplicar los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión y evidenciar las actividades desarrolladas bajo su responsabilidad.
 - Participar activamente en todas las campañas y socializaciones que se convoquen del SIG
 - Asistir y participar en las actividades de Auditorías Internas y Externas del Sistema Integrado de Gestión, cuando se requiera.
- De otra parte, se cuenta con el apoyo del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, creado mediante Resolución No. 0756 de noviembre 14 de 2017.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	Versión: 13.0
		Fecha: 14/08/2019
		Código: SIG-M-01

6. PLANIFICACIÓN

6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

6.1.1 Generalidades

El MVCT ha definido desde el proceso de Administración del SIG la Política de Gestión del Riesgo y la "Metodología Integrada de Administración del Riesgo" como un mecanismo metodológico para la identificación, actualización y autoevaluación de los riesgos con el fin de minimizar la materialización de posibles eventos no deseados en los procesos, que inciden en la consecución de los objetivos estratégicos de la entidad y los de cada uno de los procesos.

Los mecanismos de administración del riesgo, permite la administración de riesgos tanto de gestión como de corrupción para los 21 procesos del MVCT, y definen las actividades de monitoreo, seguimiento y evaluación correspondientes, conforme a la guía del Departamento Administrativo de Función Pública 2015 y de la Secretaria de Transparencia por Colombia.

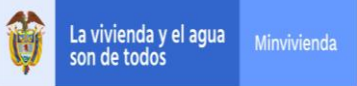
Para el caso de las oportunidades, estas se identifican dentro del contexto estratégico, y se revisan en el marco del proceso de Planeación Estratégica y Gestión de Recursos Financieros, identificando aquellas que son viables dentro de las competencias de la entidad, incluyéndolas en el plan de acción institucional y evaluando su eficacia mediante el seguimiento al mismo.

6.2 OBJETIVOS Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

6.2.1 Objetivos estratégicos del MVCT

En el marco de la Política de la Calidad enunciada anteriormente, y para garantizar su cumplimiento, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio ha definido y alineado los procesos de la entidad a sus objetivos estratégicos, los cuales corresponden a los objetivos de la calidad, siendo estos:

1. Contribuir a la articulación de las Entidades del Sector, mediante el seguimiento y cumplimiento del Plan Estratégico Sectorial, que garanticen su cumplimiento ante el Gobierno Nacional.
2. Asegurar que cada vez más colombianos tengan derecho a condiciones de habitabilidad dignas, a través de la implementación de políticas, normativa, planes, programas y proyectos, en materia de vivienda, agua potable, saneamiento básico, desarrollo urbano y territorial, con el fin de contribuir en el mejoramiento de la calidad de vida y la disminución de la pobreza de la población.
3. Formular la política pública de vivienda, agua potable, saneamiento básico y desarrollo urbano y territorial, así como los instrumentos normativos que la

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	Versión: 13.0
		Fecha: 14/08/2019
		Código: SIG-M-01

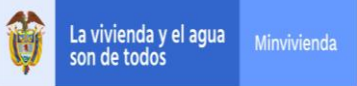
desarrollen, de acuerdo con las necesidades contempladas en el PND, los compromisos internacionales suscritos y la normatividad vigente, con el propósito de consolidar el sistema de ciudades, con patrones de uso eficiente y sostenible del suelo, para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población colombiana.

4. Brindar información, orientación y asistencia, por medio de actividades de promoción y acompañamiento, para la implementación de políticas, normativa, planes, programas y proyectos, en materia de vivienda, APSB, desarrollo urbano y territorial a los públicos de interés, de manera oportuna y pertinente.
5. Fortalecer los estándares de transparencia de la entidad mediante la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), así como procesos contractuales transparentes, que permitan mejorar la participación y percepción de la ciudadanía.
6. Fortalecer la planeación presupuestal de la Entidad, bajo la metodología de presupuesto orientado a resultados, mediante la implementación de herramientas de programación, formulación y seguimiento de los proyectos de inversión, de tal forma que se pueda contar con los recursos necesarios, mejorar la eficiencia en su manejo y facilitar la toma de decisiones.
7. Dar a conocer a la ciudadanía, a las partes interesadas y a los servidores públicos, mediante canales y procedimientos efectivos, las políticas, programas, proyectos, planes y actuaciones del Ministerio, para lograr una divulgación de información suficiente y atención oportuna y pertinente.
8. Articular los modelos de gestión dentro del Sistema Integrado de la entidad mediante estandarización de los procesos para cumplir los requisitos establecidos en la normatividad vigente.
9. Mejorar los procesos y la tecnología que usa la Entidad, mediante proyectos de modernización y mantenimiento tecnológico y administrativo, de tal forma que se reduzcan los trámites y el consumo de papel, y se atienda oportunamente a funcionarios y públicos de interés.
10. Asesorar, acompañar, evaluar y verificar la conformidad del Sistema de Control Interno del Ministerio de Vivienda de Ciudad y Territorio y FONVIVIENDA, de forma Independiente, Objetiva y Oportuna.
11. Mejorar el desempeño de los servidores públicos de la Entidad, mediante estrategias administrativas y operativas de selección, vinculación, capacitación, seguridad y salud en el trabajo, para garantizar la competencia y el bienestar del personal.

Los objetivos estratégicos del MVCT son los objetivos de la calidad, y estos son medibles a través de los indicadores establecidos por la entidad para el seguimiento de cada uno de sus procesos; situación que facilita el despliegue de la planeación estratégica y su seguimiento para tomar acciones preventivas y correctivas que garanticen el mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión.

Los objetivos estratégicos se encuentra publicados en el link:

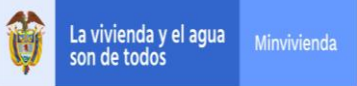
<http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-ministerio/planeacion-gestion-y-control/sistemas->

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	Versión: 13.0
		Fecha: 14/08/2019
		Código: SIG-M-01

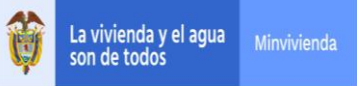
[de-gestion/politica-y-objetivos-de-calidad](#), y se revisan de acuerdo con la dinámica del Plan Estratégico Institucional.

Teniendo en cuenta lo anterior a continuación se presenta el despliegue de los objetivos estratégicos en la entidad a los procesos del SIG:

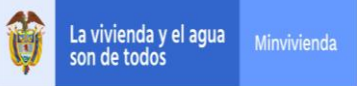
Política de Calidad Directriz	Objetivo Estratégico	Procesos Relacionados
Contribuir a la construcción de equidad social y calidad de vida de los colombianos a través de la formulación, instrumentación, implementación y seguimiento de políticas en materia de vivienda, desarrollo urbano y territorial, agua potable y saneamiento básico, rigiéndose por los principios de la gestión pública, el uso eficiente de los recursos humanos, físicos y financieros, la satisfacción de los derechos y necesidades de las partes interesadas y el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad	Contribuir a la articulación de las Entidades del Sector, mediante el seguimiento y cumplimiento del Plan Estratégico Sectorial, que garanticen su cumplimiento ante el Gobierno Nacional	Planeación Estratégica Gestión de Recursos Financieros
	Asegurar que cada vez más colombianos tengan derecho a condiciones de habitabilidad dignas, a través de la implementación de políticas, normativa, planes, programas y proyectos, en materia de vivienda, agua potable, saneamiento básico, desarrollo urbano y territorial, con el fin de contribuir en el mejoramiento de la calidad de vida y la disminución de la pobreza de la población.	Promoción y Acompañamiento Gestión del Subsidio Gestión de Proyectos Titulación y Saneamiento Predial Saneamiento de activos de los extintos ICT INURBE
	Formular la política pública de vivienda, agua potable, saneamiento básico y desarrollo urbano y territorial, así como los instrumentos normativos que la desarrollen, de acuerdo con las necesidades contempladas en el PND, los compromisos internacionales suscritos y la normatividad vigente, con el propósito de consolidar el sistema de ciudades, con patrones de uso eficiente y sostenible del suelo, para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población colombiana.	Formulación de Políticas e Instrumentación normativa Promoción y Acompañamiento Gestión del Subsidio Gestión de Proyectos Titulación y Saneamiento Predial

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	Versión: 13.0
		Fecha: 14/08/2019
		Código: SIG-M-01

Política de Calidad Directriz	Objetivo Estratégico	Procesos Relacionados
	Brindar información, orientación y asistencia, por medio de actividades de promoción y acompañamiento, para la implementación de políticas, normativa, planes, programas y proyectos, en materia de vivienda, APSB, desarrollo urbano y territorial a los públicos de interés, de manera oportuna y pertinente	Gestión de Proyectos de Tecnologías de la Información Gestión de Comunicaciones Internas y Externas Promoción y Acompañamiento Conceptos Jurídicos Gestión, Soporte y Apoyo Informático Gestión Documental Atención al Usuario y Atención Legislativa
	Fortalecer los estándares de transparencia de la entidad mediante la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), así como procesos contractuales transparentes, que permitan mejorar la participación y percepción de la ciudadanía	Atención al Usuario y Atención Legislativa Gestión de Contratación Gestión, Soporte y Apoyo Informático Gestión de Comunicaciones Internas y Externas
	Fortalecer la planeación presupuestal de la Entidad, bajo la metodología de presupuesto orientado a resultados, mediante la implementación de herramientas de programación, formulación y seguimiento de los proyectos de inversión, de tal forma que se pueda contar con los recursos necesarios, mejorar la eficiencia en su manejo y facilitar la toma de decisiones	Gestión de Recursos Físicos Gestión de Contratación Gestión, Soporte y Apoyo Informático Seguimiento y Control a la Ejecución del Recurso Financiero

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	Versión: 13.0
		Fecha: 14/08/2019
		Código: SIG-M-01

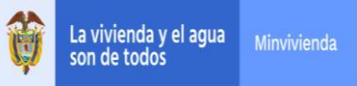
Política de Calidad Directriz	Objetivo Estratégico	Procesos Relacionados
	Dar a conocer a la ciudadanía, a las partes interesadas y a los servidores públicos, mediante canales y procedimientos efectivos, las políticas, programas, proyectos, planes y actuaciones del Ministerio, para lograr una divulgación de información suficiente y atención oportuna y pertinente	Gestión de Proyectos de Tecnologías de la Información Gestión de Comunicaciones Internas y Externas Promoción y Acompañamiento Conceptos Jurídicos Procesos Judiciales y Acciones Constitucionales Gestión, Soporte y Apoyo Informático Gestión Documental Atención al Usuario y Atención Legislativa
	Articular los modelos de gestión dentro del Sistema Integrado de la entidad mediante estandarización de los procesos para cumplir los requisitos establecidos en la normatividad vigente	Todos los procesos que conforman el SIG

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	Versión: 13.0
		Fecha: 14/08/2019
		Código: SIG-M-01

Política de Calidad Directriz	Objetivo Estratégico	Procesos Relacionados
	Mejorar los procesos y la tecnología que usa la Entidad, mediante proyectos de modernización y mantenimiento tecnológico y administrativo, de tal forma que se reduzcan los trámites y el consumo de papel, y se atienda oportunamente a funcionarios y públicos de interés	Gestión de Proyectos de Tecnologías de la Información Gestión de Comunicaciones Internas y Externas Gestión, Soporte y Apoyo Informático Gestión Documental Atención al Usuario y Atención Legislativa
	Asesorar, acompañar, evaluar y verificar la conformidad del Sistema de Control Interno del Ministerio de Vivienda de Ciudad y Territorio y FONVIVIENDA, de forma Independiente, Objetiva y Oportuna	Evaluación, Acompañamiento y Asesoría del Sistema de Control Interno Planeación Estratégica y Gestión de Recursos Financieros Administración del Sistema Integrado de Gestión
	Mejorar el desempeño de los servidores públicos de la Entidad, mediante estrategias administrativas y operativas de selección, vinculación, capacitación, seguridad y salud en el trabajo, para garantizar la competencia y el bienestar del personal	Gestión del Talento Humano Procesos Disciplinarios

6.2.2 Planificación para lograrlos

Los detalles para la ejecución de los objetivos estratégicos se encuentran en el Plan de Acción del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, que se divulga a toda la entidad, y al cual se le hace seguimiento de manera trimestral desde el proceso de Planeación Estratégica y Gestión de Recursos Financieros, considerando las iniciativas estratégicas, los proyectos de inversión asociados y las acciones planificadas para cumplir los objetivos estratégicos que son los mismos objetivos de calidad.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	Versión: 13.0
		Fecha: 14/08/2019
		Código: SIG-M-01

En la página web de la entidad se encuentra la respectiva planificación anual en el link: <http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-ministerio/planeacion-gestion-y-control/planeacion-y-seguimiento/plan-de-accion-institucional>

6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Cuando se presentan factores externos o internos que afecten el Sistema Integrado de Gestión, se estudian y toman en cuenta con el propósito de planificar los posibles cambios que generarían en la Entidad.

Luego de analizar estos factores se planifican las acciones necesarias para evaluar en qué grado afectan el desempeño del Sistema, y si se requiere actualizar la documentación del Sistema Integrado de Gestión de acuerdo con los lineamientos del proceso de Administración del SIG. Este análisis se lleva a cabo según lo estipulado en el "Procedimiento de Planificación y Gestión del Cambio".

La identificación, justificación, recursos, riesgos, oportunidades, implementación y seguimiento del cambio y de las acciones necesarias para llevarlo a cabo se realiza a través del formato "Planificación y seguimiento a los cambios que afecten el Sistema Integrado de Gestión" para cada uno de los cambios identificados, y su estado es presentado en la Revisión por la Dirección del SIG (numeral 9.3 del presente documento).

7. APOYO

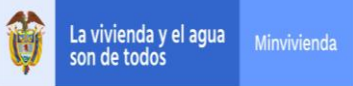
7.1 RECURSOS

7.1.1 Generalidades

El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio establece los recursos necesarios para desarrollar todas las actividades del Sistema Integrado de Gestión, de acuerdo con las capacidades de la Entidad y el presupuesto asignado, al cual se le hace seguimiento mediante el proceso de seguimiento y control a la ejecución del recurso financiero, para mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad institucional y aumentar así la satisfacción de los usuarios y partes interesadas.

De otra parte, los procesos del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio han determinado los recursos necesarios para su operación y han identificado los mismos en las respectivas caracterizaciones, con el fin de cumplir los objetivos y las metas previstas.

La planificación y gestión de los recursos para la operación del Sistema Integrado de Gestión y la prestación de los servicios de la Entidad se lleva a cabo mediante las siguientes herramientas, desde los procesos de:

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	Versión: 13.0
		Fecha: 14/08/2019
		Código: SIG-M-01

- Planeación Estratégica y Gestión de Recursos Financieros – Plan de acción y Presupuesto
- Gestión de Proyectos de TICS – Plan estratégico de Tecnología de la Información y Comunicación - PETIC y el Árbol de Proyectos de TICS
- Gestión del Talento Humano – Plan Estratégico de Talento Humano
- Seguimiento y control a la ejecución del recurso financiero – Seguimiento al presupuesto
- Gestión Soporte y Apoyo Informático – Plan de mantenimiento de servicios de tecnológicos.
- Gestión de Recursos Físicos – Plan Anual de Adquisiciones, Plan de Mantenimiento.

Según lo anterior, algunos procesos gestionan los recursos necesarios para el normal funcionamiento de las actividades que se desarrollan en las sedes del MVCT ubicadas en la ciudad de Bogotá y para el desarrollo de comisiones a nivel nacional según corresponda.

7.1.2 Personas

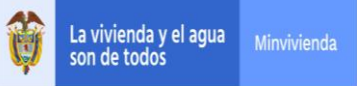
El MVCT, mediante el proceso de Gestión del Talento Humano, ha determinado el personal necesario para la implementación eficaz del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad para la implementación eficaz del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad y la operación de los procesos, y el cual es proporcionado por éste proceso o por el proceso gestión de contratación de ser necesario, las necesidades de personal se detallan en el Plan Anual de Vacantes y en el Plan Anual de Adquisiciones según corresponda.

7.1.3 Infraestructura

El MVCT identifica, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de los procesos y el cumplimiento de los requisitos de los servicios, incluyendo:

- edificios, espacios de trabajo adecuados y sus servicios asociados tales como: redes internas de suministro de servicios públicos o cableado (voz y datos), entre otros;
- salas adecuadas para reuniones, eventos y espacios para esparcimiento (gimnasio y sala de lactancia).
- equipos y sistemas de información (tanto hardware como software) para la gestión de los procesos, considerando los necesarios para cumplir con los lineamientos de Gobierno Digital;
- servicios de apoyo (transporte y comunicación);
- elementos adecuados para el desempeño de los servidores públicos, tales como equipos ofimáticos y sistemas de comunicación interna y externa, y demás bienes muebles necesarios para el correcto desarrollo de las actividades de los procesos.

Para lo cual se apoya en los procesos de:

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	Versión: 13.0
		Fecha: 14/08/2019
		Código: SIG-M-01

- Gestión de Proyectos de TICS
- Gestión Soporte y Apoyo Informático
- Gestión de Recursos Físicos

Cuenta con las siguientes sedes:

- Sede Atención al Usuario y de Correspondencia: Calle 18 No. 7-59, Bogotá, Colombia
- Sede Administrativa "La Botica": Carrera 6 # 8-77, Bogotá, Colombia
- Sede "Palma", Carrera 13 # 28-01, Bogotá, Colombia

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

El MVCT a través del proceso de Gestión del Talento Humano ha determinado, el ambiente necesario para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios, así como los mecanismos para la mitigación de los riesgos y peligros correspondientes a los puestos de trabajo.

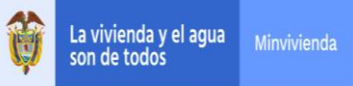
Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 1072 de 2015 con respecto al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y la Resolución 1111 de 2017, el proceso de Gestión del Talento Humano es el encargado de la planificación del SG-SST y su integración con los demás procesos de la Entidad según lo definido por el proceso de Administración del SIG.

Para los funcionarios del MVCT en la actividad de inducción se socializa las obligaciones frente al SG-SST, y se hacen comunicaciones permanentes relacionadas a todo el personal.

En el caso de contratistas se incluye en sus obligaciones contractuales la de "Participar en las actividades de prevención y promoción organizadas por la entidad, Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo y lo desarrollado por la Administradora de Riesgos Laborales y en general cumplir con lo establecido en el artículo 2.2.4.2.2.16 del Decreto 1072 de 2015. ". Y el supervisor debe: "Brindar información al CONTRATISTA relacionada con el ambiente donde desarrollará sus actividades en cumplimiento del objeto contractual."

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

Dentro de los procesos realizados por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, se utilizan mecanismos de seguimiento a la conformidad de los productos y servicios, tales como: revisión de información, comparación o similares, las cuales están identificadas en las "matrices de requisitos de calidad", y no se requieren ni utilizan dispositivos o equipos de medición que requieran de calibración para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos de calidad.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	Versión: 13.0
		Fecha: 14/08/2019
		Código: SIG-M-01

7.1.6 Conocimientos de la organización

El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio difunde los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos, a través de la publicación de la documentación para cada uno de ellos; los cuales se encuentran a disposición en la página web de la entidad.

Con el propósito de gestionar el conocimiento, el MVCT cuenta con el procedimiento inducción y entrenamiento a nuevos empleados públicos, acta de inducción, evaluación de inducción a los nuevos servidores públicos y entrenamiento en el puesto de trabajo. Estos instrumentos aportan para suministrar información general, amplia y suficiente de la entidad para el nuevo empleado público, aclarando la importancia del rol dentro de la organización con el fin de desarrollar su trabajo de manera eficiente, segura y autónoma.

Para los contratistas se cuenta con los siguientes documentos que aportan para el proceso de inducción:

Plantilla de contrato de prestación de servicios: **TERCERA.- OBLIGACIONES DEL MINISTERIO** Por su parte el Ministerio de obliga a **3.** Suministrar al **CONTRATISTA**, la información y documentos que requiera para desarrollar el objeto contractual

OBLIGACIONES GENERALES: 5. Participar en las actividades de prevención y promoción organizadas por la entidad, Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo y lo desarrollado por la Administradora de Riesgos Laborales y en general cumplir con lo establecido en el artículo 2.2.4.2.2.16 del Decreto 1072 de 2015. **6.** Desarrollar las actividades y productos materia del contrato bajo los principios, lineamientos y directrices trazadas en el Sistema Integrado de Gestión y el modelo estándar de control interno del **MINISTERIO**

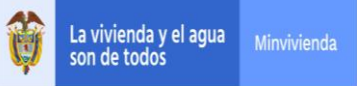
En el informe de actividades para contratistas y supervisores se constata en la *Nota 1: Solo para el primer informe, manifestar si el supervisor dio cumplimiento al literal a) de la cláusula octava del contrato*, **Clausula Octava: a)** Brindar información al **CONTRATISTA** relacionada con el ambiente donde desarrollará sus actividades en cumplimiento del objeto contractual.

De otra parte, se encuentra en implementación el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, V 02; el cual tiene como una de sus políticas la Gestión de Conocimiento, la cual se encuentra en etapa de autodiagnóstico.

En el caso de identificarse la necesidad de adquirir o acceder a conocimientos adicionales o actualizaciones necesarios para lograr la conformidad de los productos o servicios, estos se gestionan a través del Plan de Capacitación Institucional – PIC.

7.2 COMPETENCIA

El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio aplica desde el proceso de Gestión del Talento Humano la normatividad vigente con respecto a la administración de personal del

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	Versión: 13.0
		Fecha: 14/08/2019
		Código: SIG-M-01

Sector Público, a través del Plan Estratégico de Talento Humano (Plan de capacitación Institucional – PIC, Plan de Inducción y reinducción, Plan de Bienestar, Plan de SG-SST, Plan de Incentivos, Plan de Vacantes, y el Plan de desvinculación asistida).

Este Plan Estratégico permite administrar el talento humano mediante estrategias administrativas y operativas de selección, vinculación, capacitación, seguridad y salud en el trabajo, permanencia y retiro, para garantizar la competencia y el bienestar de los servidores públicos del Ministerio.

De acuerdo con el decreto 3571 de 2011, por el cual se establecen los objetivos, estructura, funciones del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y se integra el Sector Administrativo de Vivienda, Ciudad y Territorio, se cuenta con el manual específico de funciones y competencias laborales y las Resoluciones de Funciones, en donde para cada cargo se encuentra definido el perfil requerido y se establecen funciones generales y específicas de los cargos del MVCT.

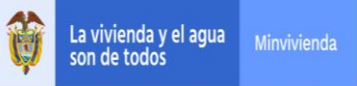
La Entidad ha definido los requisitos de educación, experiencia y formación necesarios para cada uno de los cargos, y se realizan las verificaciones correspondientes con el fin de determinar necesidades de capacitación del personal. Las evidencias de educación, experiencia y formación se conservan en la Hoja de Vida del funcionario o contratista según corresponda.

Para el proceso de inducción y reinducción, la entidad cuenta con el procedimiento inducción y entrenamiento a nuevos empleados públicos, acta de inducción, evaluación de inducción a los nuevos servidores públicos, entrenamiento en el puesto de trabajo. Estos instrumentos suministran información general, amplia y suficiente de la entidad para el nuevo empleado público, aclarando la importancia del rol dentro de la organización con el fin de desarrollar su trabajo de manera eficiente, segura y autónoma.

Para los contratistas se define dentro de las obligaciones del Ministerio la de “Suministrar al CONTRATISTA, la información y documentos que requiera para desarrollar el objeto contractual”, lo cual incluye lo relacionado con las actividades y documentos del Sistema Integrado de Gestión.

En cuanto a la capacitación y desarrollo se dispone de herramientas y recursos adecuados para tal fin. El Plan Institucional de Capacitación – PIC_ permite mejorar las destrezas, habilidades y competencias para el cumplimiento de las funciones del personal del MVCT.

Para el seguimiento a las competencias se cuenta con el procedimiento de evaluación de desempeño y sistema de medición laboral y el instrumento de Evaluación del Desempeño Laboral donde inicialmente se realiza la definición de compromisos laborales y competencias comportamentales para luego realizar la respectiva evaluación. Los

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	Versión: 13.0
		Fecha: 14/08/2019
		Código: SIG-M-01

resultados de la evaluación permiten formular el Plan de Mejoramiento Individual para los casos que se requiera.

En caso de algún incumplimiento por parte del personal de planta vinculado o retirado, se pondrá en conocimiento al proceso de disciplinarios para su respectivo trámite.

7.3 TOMA DE CONCIENCIA

La Alta Dirección es responsable porque todos los servidores públicos del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio tengan un compromiso permanente con el Sistema Integrado de Gestión de la Entidad.

Así mismo, desde los procesos de Administración del SIG y Gestión del Talento Humano se desarrollan actividades de sensibilización para promover la toma de conciencia con respecto al cumplimiento de la Política de Calidad, los Objetivos Estratégicos de la Entidad que son los mismos Objetivos de Calidad, para lo cual se implementan estrategias comunicacionales para “fomentar el uso de la comunicación como herramienta estratégica para la construcción de identidad institucional” en la matriz de comunicaciones de cada uno de los procesos.

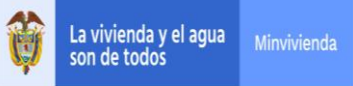
De otra parte, el proceso de Administración del SIG, promover la toma de conciencia en el acompañamiento a los procesos en las actividades de: actualización de la documentación, administración del riesgo, planificación y gestión del cambio (cuando aplique), definición y monitoreo a planes de mejoramiento orientados a implementar las acciones necesarias en caso del incumplimiento de los requisitos del sistema integrado de gestión.

7.4 COMUNICACIÓN

El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio cuenta con el proceso de Gestión de Comunicaciones Internas y Externas, a través del cual se implementan los mecanismos e infraestructura necesarios para la comunicación entre los funcionarios, dependencias, ciudadanía y otras entidades del Estado, con el propósito de cumplir eficazmente con sus objetivos.

Este proceso ha definido el Plan Estratégico de Comunicaciones Internas y Externas, el cual establece los lineamientos para orientar la comunicación interna y externa del MVCT con el fin de posicionar y dar a conocer la gestión de la entidad en el marco de las políticas del Gobierno Nacional y la Política de Comunicación Pública del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, la cual institucionaliza y orienta las acciones comunicacionales del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

La comunicación interna se apoya en la “Guía de buenas prácticas para la comunicación interna” y se realiza a través de circulares, memorandos, oficios, correo electrónico, actas,

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	Versión: 13.0
		Fecha: 14/08/2019
		Código: SIG-M-01

carteleras, reuniones de trabajo, entre otros, y la comunicación externa se realiza a través de mecanismos como prensa, la página web institucional: www.Minvivienda.gov.co y el periódico electrónico ESCALA que es una publicación de circulación mensual que presenta información sobre los avances y gestión en materia de vivienda, agua potable, saneamiento básico y desarrollo urbano y territorial, entre otros.

Cada uno de los procesos cuenta con una matriz de comunicaciones, la cual identifica las actividades y canales de comunicación necesarios para garantizar la comunicación asertiva de cada proceso y así cumplir con la misionalidad de la Entidad.

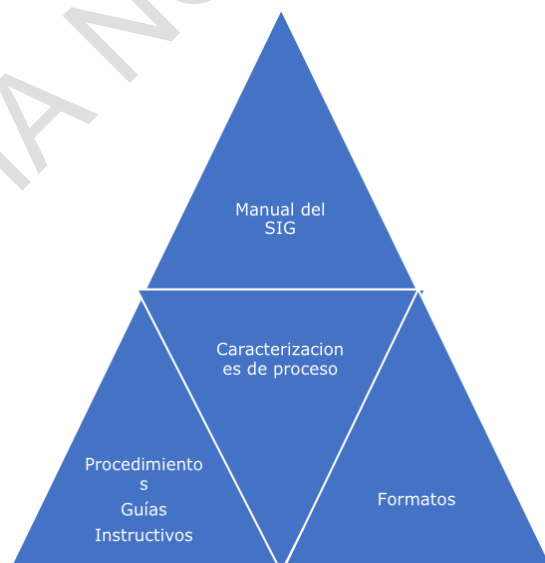
Estas matrices de comunicaciones contienen la siguiente información:

- Estrategia
- ¿Qué se comunica
- ¿Quién lo comunica?
- ¿A quién lo comunica?
- ¿Cuándo lo comunica?
- ¿Cómo lo comunica?
- Evidencia o producto de la comunicación

7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

7.5.1 Generalidades - estructura documental del SIG

La estructura documental del Sistema Integrado de Gestión del Ministerio está compuesta por documentos que explican, describen y establecen lineamientos y orientaciones para la operación de los procesos de la entidad.



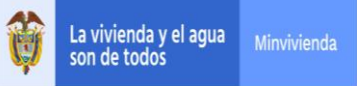
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	Versión: 13.0
		Fecha: 14/08/2019
		Código: SIG-M-01

Diagrama 2. Estructura documental del MVCT

El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio ha elaborado el presente manual y otros documentos para apoyar la operación de los procesos y la prestación de los servicios. Dentro de los documentos del Sistema se cuenta con procedimientos, instructivos, formatos, entre otros, que se encuentran en medios físicos y digitales.

También se cuenta con el Instructivo para la Elaboración de la Documentación del Sistema Integrado de Gestión, en el cual se definen las características de los documentos dentro del Sistema Integrado de Gestión, la estructura de la documentación y los lineamientos para su elaboración.

7.5.2 Creación y actualización

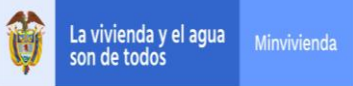
Para la elaboración, control y modificación de los documentos del Sistema Integrado de Gestión, se cuenta con el Instructivo para la Elaboración de la Documentación del Sistema Integrado de Gestión y el Procedimiento para el Control de los Documentos.

El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, dentro de su sitio web, cuenta con un repositorio de los documentos vigentes del Sistema Integrado de Gestión y con el Listado Maestro de Documentos, el cual le permite identificar y controlar las versiones de sus documentos y formatos, los cuales se encuentran en el link: <http://www.minvivienda.gov.co/sobre-el-ministerio/planeacion-gestion-y-control/sistemas-de-gestion/mapa-de-procesos>

7.5.3 Control de la información documentada

Para el control de la información documentada se cuenta con el Procedimiento de Organización de Archivos de Gestión y se complementa con la obligación de aplicar las Tablas de Retención Documental, las cuales están bajo la coordinación del proceso de Gestión Documental. La documentación física del Sistema Integrado de Gestión es custodiada por la Oficina Asesora de Planeación.

El control de cambios de la información documentada se rige por el procedimiento de control de documentos, al igual que el control de la documentación de origen externo, identificada como necesaria para la planificación y operación de los procesos.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	Versión: 13.0
		Fecha: 14/08/2019
		Código: SIG-M-01

8. OPERACIÓN

8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

Para llevar a cabo la prestación de los servicios que el Ministerio ofrece, se cuenta con cinco procesos misionales:

- Formulación de políticas e instrumentación normativa
- Promoción y acompañamiento
- Gestión del Subsidio
- Gestión de Proyectos
- Titulación y Saneamiento Predial

Para cada uno de estos procesos se han identificado los requisitos legales y reglamentarios y los requerimientos de los partes interesadas para la planificación de las actividades correspondientes, los cuales se encuentran en la matriz de requisitos de calidad para cada uno de los productos del Ministerio, definiendo en este documento los criterios de aceptación de los servicios que presta la Entidad.

Los recursos necesarios para lograr la conformidad de los servicios se definen en la caracterización de cada proceso.

El MVCT controla los cambios y revisa las consecuencias de los cambios no previsto según lo definido en el procedimiento “Planificación y gestión del cambio”.

Los procesos contratados externamente son controlados, según lo definido en el proceso “Gestión de contratación”.

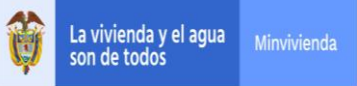
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.2.1 Comunicación con el cliente

Se cuenta con el procedimiento “Salidas no conformes”, por medio del cual cada responsable de proceso identifica las características, especificaciones o requisitos del producto y/o servicio de su respectivo proceso.

Los requisitos de los productos y servicios son establecidos por la normativa vigente y se involucran en los diferentes procesos misionales que la entidad desarrolla para el cumplimiento de su misión, el seguimiento se realiza a través de las actividades de revisión o comparación durante el desarrollo de los procedimientos específicos para lograr dar cumplimiento a su objetivo.

En relación con la comunicación con el cliente; la entidad cuenta con los siguientes instrumentos que le permiten estar en permanente contacto con sus clientes y partes interesadas, como son:

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	Versión: 13.0
		Fecha: 14/08/2019
		Código: SIG-M-01

- Página Web <http://www.minvivienda.gov.co>
- Procedimiento: “Trámite y atención de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones”
- Proceso de gestión documental
- Comunicaciones internas
- Correo electrónico
- Comunicación vía telefónica

En el MVCT se han establecido mecanismos de consulta con distintas partes interesadas para obtener información sobre necesidades y prioridades en la prestación del servicio; se ha desarrollado una estrategia de rendición de cuentas de acuerdo con las necesidades de información de la población objetivo y se han definido acciones de diálogo que permitan la participación de las partes interesadas.

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

Los productos y/o servicios que ofrece el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio en los componentes de vivienda, agua potable, saneamiento básico y desarrollo urbano y territorial, se encuentran definidos en la matriz de requisitos de calidad de cada proceso misional.

Para la definición de los requisitos de los productos y/o servicios se tienen en cuenta:

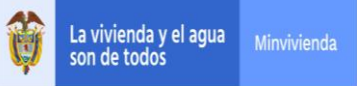
- Los establecidos por la normatividad vigente
- Las necesidades del usuario del producto o servicio.
- Los identificados por el Ministerio para el cumplimiento de los anteriores.

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

El Ministerio asegura que tiene la capacidad y competencia para cumplir los requisitos de los productos y servicios, según lo definido en el procedimiento “Salidas no conforme” el cual incluye la “Matriz de requisitos de calidad” de cada proceso misional, en donde se definen los requisitos especificados del cliente, legales, implícitos y los definidos por el Ministerio. Los resultados sobre las revisiones y cualquier requisito nuevo para los productos o servicios que suministra la entidad, se especifican según lo definido en el procedimiento “Salidas no conformes”.

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

Cuando se presentan cambios en la normativa que afecta alguno de los productos o servicios competencia del MVCT, se realiza la actualización de la documentación

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	Versión: 13.0
		Fecha: 14/08/2019
		Código: SIG-M-01

relacionada con los mismos al interior del proceso del Ministerio y se socializa según lo definido en la matriz de comunicaciones de los procesos correspondiente.

8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Este numeral le aplica básicamente al proceso: Formulación de políticas e instrumentación normativa, el cual se describe por medio de sus respectivos documentos: procedimiento “Elaboración de proyectos normativos” y la guía “Acompañamiento elaboración de documentos CONPES” y demás documentos del proceso, la cual se encuentra en el link:

<http://portal.minvivienda.local/sobre-el-ministerio/planeacion-gestion-y-control/sistemas-de-gestion/mapa-de-procesos/formulacion-de-politicas-e-instrumentacion-normativa>

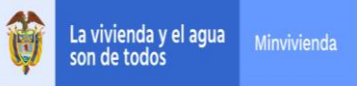
Dicho proceso, inicia con la identificación de la necesidad de formulación y/o implementación de políticas públicas del sector vivienda, ciudad y territorio, continúa con el acompañamiento a la elaboración del documento CONPES o la elaboración del documento de política sectorial o proyecto normativo, y termina con el seguimiento a la publicación, notificación o comunicación del documento expedido cuando aplique.

Estos documentos establecen las actividades correspondientes para:

- Identificar las necesidades de diseño y desarrollo de la política e instrumentación normativa
- Determinar actividades a seguir según el proceso o procedimiento correspondiente.
- Recopilar la información de entrada correspondiente.
- Llevar a cabo las actividades y emitir documentos, borradores o avances según corresponda.
- Revisar estos documentos como avance parcial.
- Verificar los documentos finales por parte del Director de Área, la Oficina Asesora Jurídica y/o quien corresponda, según el tipo de documento.
- Entregar el documento a otra instancia para ser validado.
- Retroalimentar la aplicación del documento.

8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, ha establecido en sus procesos: Gestión de Contratación y Gestión de Recursos Físicos, la definición y ejecución del Plan Anual de Adquisiciones, la Contratación y las actividades correspondientes a la adquisición de bienes y servicios, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Manual de Contratación para cada una de las etapas contractuales según la modalidad de contratación correspondiente, dando cumplimiento a la normatividad aplicable.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	Versión: 13.0
		Fecha: 14/08/2019
		Código: SIG-M-01

Los criterios de evaluación, selección, seguimiento del desempeño y reevaluación de proveedores externos, se realiza según los lineamientos establecidos en el proceso: Gestión de contratación.

8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

Los procesos de Formulación de Políticas e Instrumentación Normativa, Promoción y Acompañamiento, Gestión del Subsidio, Gestión de Proyectos, Titulación y Saneamiento Predial, se han planificado para ser desarrollados bajo condiciones controladas; para ello se cuenta con procedimientos e instructivos en los diferentes procesos que permiten su ejecución y seguimiento, los cuales se encuentran en el siguiente link:

Formulación de Políticas e Instrumentación Normativa:

<http://portal.minvivienda.local/sobre-el-ministerio/planeacion-gestion-y-control/sistemas-de-gestion/mapa-de-procesos/formulacion-de-politicas-e-instrumentacion-normativa>

Promoción y Acompañamiento:

<http://portal.minvivienda.local/sobre-el-ministerio/planeacion-gestion-y-control/sistemas-de-gestion/mapa-de-procesos/promocion-y-acompanamiento>

Gestión del Subsidio:

<http://portal.minvivienda.local/sobre-el-ministerio/planeacion-gestion-y-control/sistemas-de-gestion/mapa-de-procesos/gestion-del-subsidio>

Gestión de Proyectos:

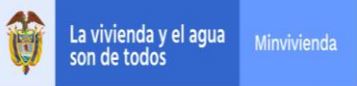
<http://portal.minvivienda.local/sobre-el-ministerio/planeacion-gestion-y-control/sistemas-de-gestion/mapa-de-procesos/gestion-de-proyectos>

Titulación y Saneamiento Predial:

<http://portal.minvivienda.local/sobre-el-ministerio/planeacion-gestion-y-control/sistemas-de-gestion/mapa-de-procesos/titulacion-y-saneamiento-predial>

Así las cosas, se cuenta con información que describe las características de los productos y servicios, mecanismos de seguimiento y medición que permiten determinar el cumplimiento de los requisitos de los servicios hasta la entrega de los mismos; adicionalmente, el mapa de riesgos de cada proceso establece los controles para los riesgos identificados, los cuales se han incluido en la documentación de los procesos.

Los productos y servicios del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, son validados en las diferentes etapas de los procedimientos por funcionarios idóneos y competentes. Algunos documentos son publicados en la página Web para someterlos a discusión de las partes interesadas y se ajustan, si es del caso, considerando los aportes dados por

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	Versión: 13.0
		Fecha: 14/08/2019
		Código: SIG-M-01

los interesados, con el fin de hacer efectivo los mecanismos de control social y participación ciudadana.

8.5.2 Identificación y trazabilidad

Todos los productos y servicios que genera el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, son identificados por número de radicado, asunto o tema, según corresponda, durante las diferentes etapas de su construcción y/o gestión, permitiendo conocer su ubicación y estado de tal forma que se facilite su búsqueda en caso de requerirse recopilar la información correspondiente, para lo cual se accede al archivo correspondiente.

Para el caso de documentos que ingresan o salen del Ministerio se cuenta con el proceso de gestión documental, el cual se ubica en el link: <http://portal.minvivienda.local/sobre-el-ministerio/planeacion-gestion-y-control/sistemas-de-gestion/mapa-de-procesos/gestion-documental>

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

La documentación en medio físico o magnético, entregada por los clientes o proveedores externos para la ejecución de trámites o aporte al proceso del Ministerio, es protegida y custodiada de conformidad con los lineamientos establecidos en el proceso: Gestión documental, garantizando así la propiedad intelectual y su confidencialidad.

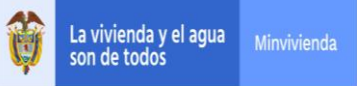
El MVCT revisa el documento en las diferentes instancias, con el fin de verificar que la información esté completa, en buen estado y sea pertinente. Cuando ésta no cumpla con los requisitos establecidos o sufra un daño o pérdida parcial o total, se le informa al cliente o proveedor.

Cuando el MVCT remite documentación de sus clientes a otras entidades del sector, se solicita la custodia y preservación de la misma, acorde con la Ley 594 del 2000 y demás normas que lo modifiquen o sustituyan.

En cuanto a datos de las personas se aplica lo establecido en la Ley 1581 de 2012 se expidió el Régimen General de Protección de Datos Personales.

8.5.4 Preservación

La documentación que maneja el Ministerio es preservada según los lineamientos establecidos en el proceso: Gestión documental, el cual establece los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros, permitiendo la recuperación de la información y la preservación de la memoria institucional del MVCT.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	Versión: 13.0
		Fecha: 14/08/2019
		Código: SIG-M-01

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

Las actividades posteriores a la entrega de los trámites y servicios se gestionan según los lineamientos definidos en el proceso: Atención al usuario y atención legislativa, el cual se encuentra en el link: <http://portal.minvivienda.local/sobre-el-ministerio/planeacion-gestion-y-control/sistemas-de-gestion/mapa-de-procesos/atencion-al-usuario-y-atencion-legislativa>

8.5.6 Control de los cambios

El MVCT revisa y controla los cambios para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos, según lo definido por el proceso: Administración del Sistema Integrado de Gestión, en el procedimiento: Planificación y gestión del cambio

8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

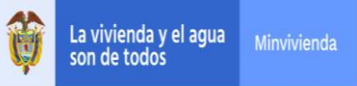
Los productos y servicios del MVCT son verificados mediante mecanismos de seguimiento que permiten determinar si se cumplen los requisitos aplicables antes de su entrega de acuerdo con los criterios de aceptación definidos. En los procedimientos e instructivos asociados a los procesos de Formulación de Políticas e Instrumentación Normativa, Promoción y Acompañamiento, Gestión del Subsidio, Gestión de Proyectos, Titulación y Saneamiento Predial, están incluidas estas actividades, así como el responsable y la evidencia correspondiente.

Estos procesos cuentan con la matriz de requisitos de calidad, en la que se identifica el encargado de hacer la revisión y determinar el cumplimiento de los requisitos de calidad del producto, para lo cual deja la evidencia correspondiente.

8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

Para el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio cuando se detecta un incumplimiento en la actividad definida para el seguimiento y medición del producto en los procesos mencionados en el aparte 8.6, se identifica una salida no conforme, al cual, de acuerdo con el Procedimiento Control de Salidas No Conformes, se le da el tratamiento respectivo de acuerdo con el incumplimiento identificado. El procedimiento mencionado se controla desde el proceso de Administración del SIG.

Las posibles salidas no conformes que podrían generarse para los productos del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio se encuentran identificadas en la Matriz de Requisitos de Calidad, las cuales se encuentran publicadas dentro de la documentación de los procesos mencionados anteriormente e indican cuales son las acciones/tratamientos a seguir en caso de presentarse dicha salida no conforme para

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	Versión: 13.0
		Fecha: 14/08/2019
		Código: SIG-M-01

controlarlas y prevenir impactos significativos en los procesos y en la percepción de los usuarios.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

9.1.1 Generalidades

El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio ha definido los mecanismos de seguimiento, medición, análisis y evaluación, con el objeto de lograr un adecuado servicio a los usuarios y un continuo mejoramiento de los procesos en su eficacia, eficiencia y efectividad.

Para ello se han establecido mecanismos tales como: indicadores, auditorías, seguimiento a mapas de riesgos, seguimiento a planes de mejoramiento, entre otros.

9.1.2 Satisfacción del cliente

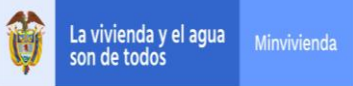
Para determinar la percepción de los usuarios, el MVCT cuenta con el proceso de Atención al Usuario y Atención Legislativa, en el cual se han establecido mecanismos para conocer la percepción del usuario y los ciudadanos, dentro de los que se encuentran:

- La encuesta de percepción del ciudadano, en cuanto a su satisfacción en la atención al servicio que presta el MVCT.
- Evaluación de los mecanismos de participación ciudadana, como peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información, a partir del cual se establecen acciones de mejoramiento.

9.1.3 Análisis y evaluación

El Ministerio analiza y evalúa los datos y sus resultados, con el fin de realizar seguimiento al desempeño de los procesos, lo cual se realiza teniendo en cuenta: indicadores, auditorías, seguimiento a mapas de riesgos, seguimiento a planes de mejoramiento, evaluación de satisfacción de los clientes, conformidad de los productos; entre otros, información que es analizada para tomar las acciones correspondientes, dejando las evidencias según corresponda en actas, informes, reportes, informes cualitativos y cuantitativos, entre otros.

9.2 AUDITORIA INTERNA

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	Versión: 13.0
		Fecha: 14/08/2019
		Código: SIG-M-01

El MVCT cuenta con el proceso de Evaluación, Acompañamiento y Asesoría del Sistema de Control Interno, el cual incluye en su plan anual de auditorías, las auditorías al Sistema Integrado de Gestión para lo cual cuenta con el procedimiento Auditoría Interna SIG, que define las actividades de programación, planificación, preparación y ejecución de las auditorías internas del SIG y los lineamientos definidos en el “Estatuto de Auditorías” y el “Código de ética del Auditor”.

Las auditorías internas se realizan una vez al año y los respectivos informes de auditoría son entregados a los líderes de proceso con el fin de que se tomen las acciones según corresponda.

La Oficina de Control Interno informa el resultado de las auditorías al Sistema Integrado de Gestión en la Revisión por la Dirección.

9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio convoca mínimo una vez al año a la Alta Dirección con el fin de evaluar el desempeño del Sistema Integrado de Gestión y determinar los compromisos a seguir, los cuales se incluyen en el plan de mejoramiento del proceso correspondiente. Esta revisión se lleva a cabo conforme a lo establecido en el procedimiento de Revisión por la Dirección, el cual está vinculado al proceso de Administración del SIG.

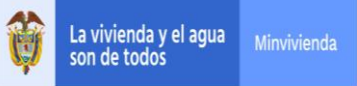
La información de entrada y salida de revisión por la dirección, se encuentran definidas en el citado procedimiento.

10. MEJORA

El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio cuenta con un procedimiento para identificar, analizar y eliminar las causas de las no conformidades reales y potenciales, así como la implementación, seguimiento, evaluación y eficacia de las acciones correctivas, preventivas y de mejora documentada en el plan de mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión (SIG) de cada uno de los procesos del MVCT, dicho procedimiento se encuentra vinculado al proceso: Administración del SIG.

Las acciones pueden originarse por:

- ✓ Auditorías Externas
- ✓ Auditorías independiente de la OCI.
- ✓ Auditorías Internas del SIG.
- ✓ Evaluaciones de satisfacción del Cliente.
- ✓ Incumplimiento a la legislación.
- ✓ Medición y seguimiento del proceso.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	Versión: 13.0
		Fecha: 14/08/2019
		Código: SIG-M-01

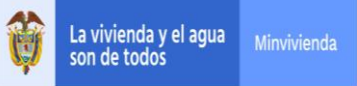
- ✓ Monitoreo de mapas de riesgos.
- ✓ Peticiones, quejas y reclamos
- ✓ Salidas no conforme
- ✓ Resultados de la Revisión por la Dirección.
- ✓ Oportunidad de Mejora

Su consolidación por procesos se hace en el Plan de Mejoramiento, el cual está publicado para cada uno de los procesos en la Web del Ministerio, y al cual le hace seguimiento y/o evaluación la Oficina de Control Interno.

ANEXOS

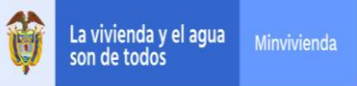
ANEXO 1. Matriz de correlación por procesos – NTC ISO 9001:2015

COPIA NO CONTROLADA

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO										Versión: 13.0	
											Fecha: 14/08/2019	
											Código: SIG-M-01	

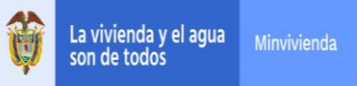
ANEXO 1: MATRIZ DE CORRELACIÓN POR PROCESOS MVCT

ISO 9001:2015	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	GESTIÓN DE PROYECTOS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	GESTIÓN DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	FOMULACIÓN DE POLÍTICAS E INSTRUMENTACIÓN NORMATIVA	PROMOCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO	GESTIÓN DEL SUBSIDIO	GESTIÓN DE PROYECTOS	TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PUEBLO	ATENCIÓN AL USUARIO Y ATENCIÓN LEGISLATIVA	CONCEPCIÓN JURÍDICAS	PROCESOS JUDICIALES Y ACCIONES CONSTITUCIONALES	GESTIÓN TALENTO HUMANO	PROCESOS DISCIPLINARIOS	GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	GESTIÓN, SOPORTE Y APOYO INFORMÁTICO	GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	GESTIÓN DOCUMENTAL	SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA EJECUCIÓN DEL RECURSO FINANCIERO	SANEAMIENTO DE ACTOS DE LOS EXENTOS XT INURGE	EVALUACIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y ASesoría DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
4. Contextualización de la organización (Tabla)																					
4.1 comprensión de la organización y de su contexto	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	X		X		X	X	X	X	X	X											
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	X	X	X																		
4.4 Sistema de Gestión de la calidad y sus procesos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5. Liderazgo (Tabla)																					
5.1 Liderazgo y compromiso (Tabla)																					
5.1.1 Generalidades	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5.1.2 Enfoque al cliente						X	X	X	X												
5.2 Política (Tabla)																					
5.2.1 Establecimiento de la política de calidad	X																				
5.2.2 Comunicación de la política de calidad	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5.4 Planificación																					
5.4.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5.4.2 Objetivos de la calidad y Planificación para el logro	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5.4.3 Planificación de los cambios			X																		
6. Apoyo (Tabla)																					
7.1 Recursos (Tabla)																					
7.1.1 generalidades	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7.1.2 Personas																					
7.1.3 Infraestructura		X																			
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos																					
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición (Tabla)																					
7.1.5.1 Generalidades					X	X	X	X	X												
7.1.6 Conocimientos de la organización																					
7.2 Competencia																					
7.3 Toma de Conciencia	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7.4 Comunicación	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7.5 Información documentada (Tabla)																					
7.5.1 Generalidades	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7.5.2 Creación y Actualización	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7.5.3 Control de la información documentada	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8. Operación (Tabla)																					
8.1 Planificación y control operacional					X	X	X	X	X												
8.2 Requisitos para los productos y servicios (Tabla)																					
8.2.1 Comunicación con el cliente					X	X	X	X	X	X											
8.2.2 determinación de los requisitos para los productos y servicios					X	X	X	X	X	X											
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios					X	X	X	X	X	X											
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios					X	X	X	X	X	X											
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios					X																
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente (Tabla)																					
8.4.1 Generalidades																					
8.4.2 Tipo y alcance de control																					
8.4.3 Información para los proveedores																					
8.5 Producción y Provisión del servicio (Tabla)																					
8.5.1 Control de la producción y de la provisión de servicio					X	X	X	X	X												
8.5.2 Identificación y trazabilidad																					
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o a terceros	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.5.4 Preservación	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega																					
8.5.6 Control de los cambios																					
8.6 Liberación de los productos y servicios					X	X	X	X	X												
8.7 Control de las salidas no conformes					X	X	X	X	X												
9. Evaluación del desempeño (Tabla)																					
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación (Tabla)																					
9.1.1 Generalidades de Seguimiento, medición, análisis y evaluación	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
9.1.2 Satisfacción del cliente																					
9.1.3 Análisis y evaluación	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
9.2 Auditoría interna																					
9.3 Revisión por la dirección																					
10. Mejora	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	X																				
	X																				

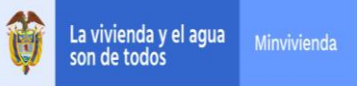
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	Versión: 13.0
		Fecha: 14/08/2019
		Código: SIG-M-01

11. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN DEL DOCUMENTO QUE MODIFICA	VERSIÓN ACTUAL DEL DOCUMENTO	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN
24 de enero de 2013	Versión 1.0	Versión 2.0	-Inclusión del Fondo Nacional de Vivienda en el Sistema Integrado de Gestión -Ajuste del sector administrativo del Ministerio de acuerdo a los establecido en el Decreto 3571 de 2011
17 de abril de 2013	Versión 2.0	Versión 3.0	-Ajuste de la justificación de la exclusión del Sistema Integrado de Gestión (Numeral 4)
04 de agosto de 2014	Versión 3.0	Versión 4.0	-Se actualizó el mapa de procesos, se actualizaron los hipervínculos de la página web, se actualizó el anexo No. 1 de acuerdo al decreto 943 de 2014 "por el cual se actualiza el modelo estándar de control interno" y se actualizó el anexo No. 2 incluyendo el subproceso de acompañamiento en titulación.
30 de enero de 2015	Versión 4.0	Versión 5.0	Actualización de los documentos del Sistema Integrado de Gestión de acuerdo con las directrices de Presidencia de la República y el Manual de Identidad Visual de entidades del gobierno
11 de marzo de 2015	Versión 5.0	Versión 6.0	Actualización nombres de procedimientos del Subproceso: Gestión y seguimiento de recursos del presupuesto general de la Nación, a los que se hacen referencia en numeral 9 de este documento

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	Versión: 13.0
		Fecha: 14/08/2019
		Código: SIG-M-01

FECHA	VERSIÓN DEL DOCUMENTO QUE MODIFICA	VERSIÓN ACTUAL DEL DOCUMENTO	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN
13 de agosto de 2015	Versión 6.0	Versión 7.0	Unificación procesos en el Viceministerio de Vivienda
13 de julio de 2016	Versión 7.0	Versión 8.0	Inclusión subproceso: Saneamiento de predios de los extintos ICT-INURBE
31/01/2017	Versión 8.0	Versión 9.0	Se modifica estructura del documento, se actualiza: normativa, misión, visión, objetivos estratégicos, objetivos de calidad, mapa de procesos y se realiza una descripción del objetivo y alcance de cada uno de los procesos que conforman el SIG. Adicionalmente se incluye el temario referente al decreto 1072 de 2015 – Capítulo 6 – Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
28/06/2017	Versión 9.0	Versión 10.0	Actualización política de calidad e inclusión del despliegue de objetivos estratégicos de la entidad a procesos SIG.
31/07/2017	Versión 10.0	Versión 11.0	Actualización de roles y responsabilidades y autoridades de la organización
23/08/2018	Versión 11.0	Versión 12.0	Se actualiza el mapa de procesos según compromiso de revisión por la dirección 2018, se incluye anexo 1 - Matriz de correlación por procesos – NTC ISO 9001:2015 y se actualiza la estructura del Manual conforme a los requisitos de la ISO 9001:2015

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	Versión: 13.0
		Fecha: 14/08/2019
		Código: SIG-M-01

FECHA	VERSIÓN DEL DOCUMENTO QUE MODIFICA	VERSIÓN ACTUAL DEL DOCUMENTO	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN
14/08/2019	Versión 12.0	Versión 13.0	Se actualiza el logo del ministerio y el tipo de letra.

12. ELABORÓ, REVISÓ Y APROBÓ

Elaboró: Sergio Osorio	Revisó: Suly Ceron	Aprobó: Sara Piñeros Castaño
Cargo: Profesional Especializado	Cargo: Profesional Especializado	Cargo: Jefe Oficina de Planeación
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 13 de agosto de 2019	Fecha: 14 de agosto de 2019	Fecha: 14 de agosto de 2019