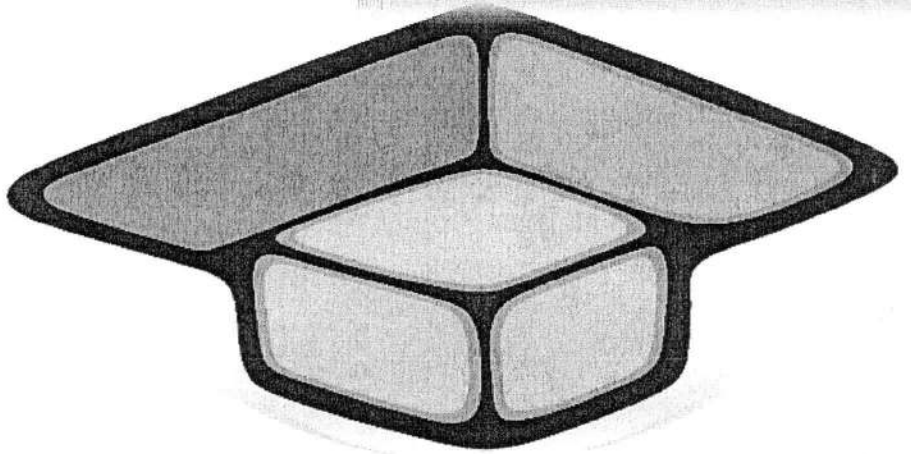


2014

# MANUAL DE CALIDAD V2



**FOMVIVIENDA**  
*Empresa de Fomento  
de Vivienda de Armenia*

FOMVIVIENDA Empresa de Fomento de  
Vivienda de Armenia  
06/11/2014

1. The first part of the document discusses the importance of maintaining accurate records of all transactions.

2. It is essential to ensure that all entries are supported by appropriate documentation and are entered in a timely manner.

3. The second part of the document outlines the procedures for reconciling the accounts.



Empresa de Fomento de Vivienda Armenia  
NIT 800.246.890-7

Código: A-GG-D-001

Versión: 2

Fecha de Aprobación:  
06/11/2014

Página: 1 de 35

Nombre del Documento:	Manual de Calidad	Proceso:	Gestión Gerencial
-----------------------	-------------------	----------	-------------------

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN .....	4
2. GENERALIDADES .....	5
2.1. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA DE FOMENTO DE VIVIENDA DE ARMENIA FOMVIVIENDA .....	5
2.2. RESEÑA HISTÓRICA DEL MUNICIPIO DE ARMENIA .....	6
2.3. SÍMBOLOS .....	7
2.4. MAPAS .....	8
2.5. REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL SGC .....	8
2.6. ADMINISTRACIÓN DEL MANUAL .....	9
3. PLATAFORMA ESTRATÉGICA.....	10
3.1. MISIÓN .....	10
3.2. VISIÓN.....	10
3.3. PLAN DE DESARROLLO 2012 – 2015 .....	10
4. PLATAFORMA INSTITUCIONAL.....	12
4.1. PRINCIPIOS.....	12
4.2. VALORES .....	12
5. CLIENTES Y PARTES INTERESADAS.....	14
5.1. USUARIOS .....	14
5.2. BENEFICIARIOS .....	14
5.3. DESTINATARIOS Y PARTES INTERESADAS.....	14
6. OBJETIVO, ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	15
6.1. OBJETIVO .....	15
6.2. ALCANCE .....	15
6.3. EXCLUSIONES.....	15
6.4. PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS.....	15
7. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD.....	17

Elaboró: Contratista Asesorías  
y Consultorías DJR S.A.S.

Revisó: Líder de Proceso  
Gestión Gerencial

Aprobó: Comité Institucional  
de Desarrollo Administrativo



Empresa de Fomento de Vivienda Armenia  
NIT 800.246.890-7

Código: A-GG-D-001  
Versión: 2  
Fecha de Aprobación:  
06/11/2014  
Página: 2 de 35

Nombre del Documento:	Manual de Calidad	Proceso:	Gestión Gerencial
-----------------------	-------------------	----------	-------------------

7.1. POLÍTICA DE CALIDAD.....	17
7.2. OBJETIVOS DE CALIDAD.....	17
8. ORGANIGRAMA.....	20
9. PROCESOS .....	21
9.1. MAPA DE PROCESOS .....	21
9.2. INTERACCIÓN DE PROCESOS .....	22
9.3. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS.....	22
9.4. MATRIZ DE PROCESOS Y RESPONSABLES.....	24
9.5. MATRIZ PROCESOS VS. OBJETIVOS.....	24
9.6. MATRIZ PROCESOS VS. REQUISITOS NORMA NTCGP 1000: 2009 .....	27
10. CONTROL DE DOCUMENTOS .....	31

Elaboró: Contratista Asesorías  
y Consultorías DJR S.A.S.

Revisó: Líder de Proceso  
Gestión Gerencial

Aprobó: Comité Institucional  
de Desarrollo Administrativo



Empresa de Fomento de Vivienda Armenia  
NIT 800.246.890-7

Código: A-GG-D-001

Versión: 2

Fecha de Aprobación:  
06/11/2014

Página: 3 de 35

Nombre del Documento:

Manual de Calidad

Proceso:

Gestión Gerencial

**Coordinación de la Actualización**  
Directora Administrativa y Financiera

**Colaboradores en la Elaboración, Diseño y Diagramación**  
Asesorías y Consultorías DJR S.A.S. (Contratista)  
Funcionarios y Contratistas de la Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia

**Fecha**  
Noviembre 6 de 2014

**Impresión**  
Asesorías y Consultorías DJR S.A.S. (Contratista)

Elaboró: Contratista Asesorías  
y Consultorías DJR S.A.S.

Revisó: Líder de Proceso  
Gestión Gerencial

Aprobó: Comité Institucional  
de Desarrollo Administrativo



 <b>FOMVIVIENDA</b> Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia	Empresa de Fomento de Vivienda Armenia NIT 800.246.890-7	Código: A-GG-D-001
		Versión: 2
		Fecha de Aprobación: 06/11/2014
		Página: 4 de 35

Nombre del Documento:	Manual de Calidad	Proceso:	Gestión Gerencial
-----------------------	-------------------	----------	-------------------

## 1. INTRODUCCIÓN

La Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia FOMVIVIENDA en búsqueda del Desarrollo y Crecimiento Empresarial y enfocado a la satisfacción de las necesidades y expectativas de la comunidad del Municipio de Armenia inicio el proceso de actualización de su sistema de Gestión de Calidad de manera armónica con el Sistema de Control Interno, ambos como herramientas de gestión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión adoptado mediante la Resolución 227 del 19 de Septiembre de 2014.

FOMVIVIENDA reconoce que la Calidad es una actividad constante que no tiene fin, que los clientes y partes interesadas son seres únicos e individuales que tienen necesidades cambiantes y particulares, por lo que decidió aceptar el gran reto de mantener actualizado su Sistema de Calidad y enfocarla a la determinación de un sistema útil que genere valor agregado a los procesos existentes.

A través del presente Manual de Calidad la Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia FOMVIVIENDA presenta a los usuarios, beneficiarios, destinatarios y partes interesadas el funcionamiento de su Sistema de Gestión de la Calidad, cumpliendo de igual forma lo determinado en el requisito 4.2.2 Manual de la calidad:

*La entidad debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:*

- a) el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, incluidos los detalles y la justificación de cualquier exclusión (véase el numeral 2.2),*
- b) los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión de la Calidad, o referencia a los mismos, y*
- c) una descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.*

Elaboró: Contratista Asesorías y Consultorías DJR S.A.S.	Revisó: Líder de Proceso Gestión Gerencial	Aprobó: Comité Institucional de Desarrollo Administrativo
--	--	---



Empresa de Fomento de Vivienda Armenia  
NIT 800.246.890-7

Código: A-GG-D-001  
Versión: 2  
Fecha de Aprobación:  
06/11/2014  
Página: 5 de 35

Nombre del Documento: Manual de Calidad Proceso: Gestión Gerencial

## 2. GENERALIDADES

### 2.1. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA DE FOMENTO DE VIVIENDA DE ARMENIA FOMVIVIENDA

Nombre:	Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia FOMVIVIENDA
NIT:	800.246.890-7

Armenia es la capital del departamento del Quindío. Es uno de los principales núcleos de la economía nacional y parte del eje cafetero. La ciudad está situada en las coordenadas 4,5170° de latitud norte, 75,6830° oeste, 290 kilómetros al oeste de Bogotá. Armenia es una ciudad de tamaño medio ubicada entre Bogotá, Medellín y Cali, las tres ciudades más grandes de Colombia.

### 1. ASPECTOS GENERALES DEL MUNICIPIO

#### 1.1. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS HABITANTES DE ARMENIA

CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DE LOS HABITANTES DEL MUNICIPIO DE ARMENIA			
NÚMERO DE HABITANTES 2013	Cabecera: 285.593	Rural: 8.021	293.614 DANE
NÚMERO DE HABITANTES 2014	Cabecera: 287.086	Rural: 8.063	295.149 DANE
Tasa de Desempleo Regional dic 31 de 2013	15.40% DANE		
Descripción de la Población (Proyección DANE)	No. de Personas		
RANGOS DE EDAD	0-4	22.939	
	5-9	22.925	
	10-14	23.368	
	15-19	25.133	
	20-24	25.282	
	25-29	22.178	
	30-34	20.008	
	35-39	17.963	
	40-44	18.074	
	45-49	20.351	
	50-54	19.265	
	55-59	16.398	
	60-64	13.092	
	65-69	9.522	
	70-74	8.889	
	75-79	5.151	
	80 Y MÁS	4.976	
Total Población por Edad	293.614		

Fuente: Departamento Administrativo de Planeación Municipal Armenia Diciembre 31 de 2013

GÉNERO	Masculino	141.649	
	Femenino	151.965	
	Total Población por Género	293.614	
ESTRATO SOCIOECONÓMICO	No. de Predios Urbanos	No. de Personas	
	1	18.700	68.545
	2	18.830	69.021
	3	23.349	85.586
	4	7.395	27.106
	5	8.586	31.472
	6	1.054	3.863
Total Población Urbana		285.593	
Total Predios		77.914	
GRUPOS ÉTNICOS	Población Indígena: 0.57%	1.674	
	Población Raizal Afrocolombiana: 3.37%	9.895	
	Población ROM (Gitanos) variación población: 0.00532%	37	
	Ninguno de los anteriores	282.008	
	PROYECCIÓN DAP		
Ciclo Vital Primera Infancia (1 a 5 Años)	Fuente: DANE 27.515		
Ciclo Vital Infancia (06 a 11 Años)	Fuente: DANE 27.572		
Ciclo Vital Adolescencia (11 a 17 Años)	Fuente: DANE 29.135		

Camilo Casadiego Millán - Director  
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN

FICHA BÁSICA MUNICIPAL 2013

8

Dentro de la Estructura Política Administrativa del Municipio se encuentra la Alcaldía y el Concejo Municipal, quienes son responsables del cumplimiento de los fines esenciales del Estado, no obstante mediante las facultades legales otorgadas a estas instituciones se crea la Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia FOMVIVIENDA mediante el Acuerdo 021 de 1991 por el Concejo Municipal de Armenia, inicialmente concebida como un Establecimiento Público

Elaboró: Contratista Asesorías y Consultorías DJR S.A.S.	Revisó: Líder de Proceso Gestión Gerencial	Aprobó: Comité Institucional de Desarrollo Administrativo
--	--	---



	Empresa de Fomento de Vivienda Armenia NIT 800.246.890-7	Código: A-GG-D-001
		Versión: 2
		Fecha de Aprobación: 06/11/2014
		Página: 6 de 35

Nombre del Documento:	Manual de Calidad	Proceso:	Gestión Gerencial
-----------------------	-------------------	----------	-------------------

del orden municipal, con personería jurídica, patrimonio propio, autonomía administrativa y financiera denominada "Fondo Municipal de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana de Armenia", con el objetivo de liderar, coordinar, concertar y orientar todas las acciones de los sectores públicos y privados encaminadas a la solución de las necesidades de vivienda de las familias de escasos recursos económicos del municipio de Armenia, posteriormente fue reestructurada mediante el Acuerdo No. 024 del 10 de Agosto de 1995, ampliando su objeto conforme la ley 3ra de 1991, mediante el Decreto 023 del 20 de febrero de 2013 la Alcaldesa de Armenia conforme las facultades otorgadas por el Acuerdo Municipal No. 31 del 30 de Noviembre de 2012, el H. Concejo Municipal de Armenia transformo la entidad de Establecimiento Público en Empresa Industrial y Comercial del Estado no societaria, conforme las conclusiones de un Estudio Técnico,

**2.2. RESEÑA HISTÓRICA DEL MUNICIPIO DE ARMENIA**

Fecha de fundación:	14 de octubre de 1.889
Nombre del/los fundador (es):	Jesús María Ocampo "El Tigrero", Jesús María Suárez, Luis Tabares, Juan de Dios Arango, Rafael María Uribe. Como suplentes fueron nombrados: Juan Pablo Vallejo, Adolfo Valencia, Miguel Giraldo, Rey Martínez, Antonio María Gómez.

**S**obre las fértiles tierras del Quindío, existió una raza de hombres excepcionales: los Quimbayas, quienes llegaron las tradiciones, historia y cultura Después de la conquista, los Quimbayas desaparecieron de la zona.

A mediados del siglo XIX arribaron las olas colonizadoras precedentes de Antioquia, el Cauca y el altiplano cundiboyacense.

Armenia fue fundada el 14 de octubre de 1.889 por Jesús María Ocampo, alias "Tigres", Alejandro Arias Suárez, Jesús María Arias Suárez y otros 27 colonos. Estos firmaron el acta de fundación en un rancho de platanilla que se encontraba ubicado dentro de la nomenclatura actual, Carrera 14 con calles 19 y 20.

Originalmente la ciudad se pensó llamar "Villa Holguín" como un homenaje al entonces Presidente de la República. Pero la noticia de la matanza por parte de los



Elaboró: Contratista Asesorías y Consultorías DJR S.A.S.

al  
o



Empresa de Fomento de Vivienda Armenia  
NIT 800.246.890-7

Código: A-GG-D-001

Versión: 2

Fecha de Aprobación:  
06/11/2014

Página: 7 de 35

Nombre del Documento:

Manual de Calidad

Proceso:

Gestión Gerencial

rusos en una región de Besarabia llamada Armenia y la existencia ya de una finca con este nombre, en lo que hoy es la carrera 19 con calle 30, hicieron que los fundadores prefirieran este nombre.

El 15 de Agosto de 1.890, Armenia fue corregimiento de Salento, para convertirse en municipio en 1.903.

Originalmente Armenia perteneció al Departamento del Cauca hasta 1.908, cuando se creó el Departamento de Cartago, pero en el mismo año éste fue suprimido y Armenia pasó a formar parte del Departamento de Manizales que en 1.910 volvió a tomar el nombre de Departamento de Caldas con que había sido creado en 1.905.

Hoy en día Armenia es la capital del Quindío, uno de los 32 departamentos de Colombia. Ubicada en el Eje Cafetero, uno de los principales núcleos de la economía nacional y parte de la llamada región paisa que señala una subcultura colombiana.

Es reconocida por la pujanza y amabilidad de su gente y fue bautizada "La Ciudad Milagro" por Guillermo León Valencia por su gran crecimiento urbano y desarrollo en corto tiempo. El gentilicio para la gente nacida allá es de Armenios, pero a sus pobladores también se les dice cuyabros por una fruta llamada cuyabra que se da en la región.

### 2.3. SÍMBOLOS

#### Escudo de Armenia

**E**l Escudo de Armenia fue diseñado por la Academia Colombiana de Historia. Tiene en su centro un cuadro con un tronco y un hacha clavada en representación de colonos y fundadores. Al fondo hay un paisaje del Quindío con sus selvas vírgenes. El cuadro se comunica con el resto del escudo por los cuatro costados formando una cruz.



En la parte superior y los laterales lleva sendos cafetos como símbolo de la riqueza de la Ciudad. En la parte inferior del escudo está la fecha de fundación de Armenia y en la base la leyenda: Trabajo y Civilización.

Elaboró: Contratista Asesorías  
y Consultorías DJR S.A.S.

Revisó: Líder de Proceso  
Gestión Gerencial

Aprobó: Comité Institucional  
de Desarrollo Administrativo



Empresa de Fomento de Vivienda Armenia  
NIT 800.246.890-7

Código: A-GG-D-001

Versión: 2

Fecha de Aprobación:  
06/11/2014

Página: 8 de 35

Nombre del Documento:	Manual de Calidad	Proceso:	Gestión Gerencial
-----------------------	-------------------	----------	-------------------

## Bandera de Armenia

La bandera de Armenia (Quindío) está compuesta por tres franjas horizontales de igual dimensión y colores verde, blanco y amarillo, que representan la esperanza, la paz y la riqueza de su tierra.

Su diseño fue hecho por la educadora Rosana Londoño Álzate en 1927.

## 2.4. MAPAS

Área: 12.143,8 hectáreas (2.800 en el perímetro urbano), aunque es latente la existencia de una sociedad rural, el 97.5% de sus gentes vive en la urbe, que cuenta con 328 barrios y conjuntos residenciales.

Límites: Al Norte, Circasia, y parte de Montenegro; Al Oriente, Salento, Río Quindío y parte de Calarcá; Al Sur, Río Quindío y parte del Municipio de Calarcá y al Occidente, la Tebaida y parte de Montenegro.



## 2.5. REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL SGC

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia FOMVIVIENDA, fue adoptado mediante la Resolución 227 del 19 de Septiembre de 2014 "Por medio del cual se adopta el Sistema de Gestión

Elaboró: Contratista Asesorías  
y Consultorías DJR S.A.S.

Revisó: Líder de Proceso  
Gestión Gerencial

Aprobó: Comité Institucional  
de Desarrollo Administrativo

	Empresa de Fomento de Vivienda Armenia NIT 800.246.890-7	Código: A-GG-D-001
		Versión: 2
		Fecha de Aprobación: 06/11/2014
		Página: 9 de 35

Nombre del Documento:	Manual de Calidad	Proceso:	Gestión Gerencial
-----------------------	-------------------	----------	-------------------

*Integrado para la Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia y se dictan otras disposiciones”*

El registro de cambios introducidos al Manual de Calidad se diligencia en la tabla de historia de modificaciones, la cual se encuentra al final del manual.

## 2.6. ADMINISTRACIÓN DEL MANUAL

**E**l manual de calidad se administrará y controlará de acuerdo con el proceso de Gestión de Documentos conforme a la ley 594 de 2000 y los lineamientos asociados en la NTCGP 1000:2009 – ISO 1000: 2008.

El Manual de Calidad conforme al punto 3.35 describe y especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de la entidad (Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia FOMVIVIENDA), los funcionarios, contratistas e interesados pueden consultarlo, para el adecuado funcionamiento de los procesos de la entidad las personas que trabajan en la Empresa deben conocerlo y manejarlo.

Además este manual debe ser administrado por el Director Administrativo y Financiero, la aprobación, revisión, actualización, cambios, estado, versiones actualizadas, control, distribución y uso serán de conformidad con lo explicado en el procedimiento de control de documentos.

El manual de calidad válido es el documento revisado y aprobado por el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo, el manejo de este documento será responsabilidad del funcionario encargado de administrar el SGC, el manual se publicará en la página <http://www.fomvivienda.gov.co/>.

Elaboró: Contratista Asesorías y Consultorías DJR S.A.S.	Revisó: Líder de Proceso Gestión Gerencial	Aprobó: Comité Institucional de Desarrollo Administrativo
--	--	---

	Empresa de Fomento de Vivienda Armenia NIT 800.246.890-7	Código: A-GG-D-001
		Versión: 2
		Fecha de Aprobación: 06/11/2014
		Página: 10 de 35

Nombre del Documento:	Manual de Calidad	Proceso:	Gestión Gerencial
-----------------------	-------------------	----------	-------------------

### 3. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

#### 3.1. MISIÓN

Somos un establecimiento público del orden municipal con autonomía administrativa, presupuesto propio y patrimonio independiente, dedicado a desarrollar y gestionar proyectos de Vivienda de Interés Social, aprovechando las políticas de Desarrollo Nacional y Local, contribuyendo a cubrir la demanda de vivienda existente en el municipio de Armenia; soportado en un equipo humano comprometido con el mejoramiento continuo de los procesos y las capacidades técnicas para la prestación de un servicio eficiente a la comunidad.

#### 3.2. VISIÓN

Ser una entidad acreditada en el diseño, formulación y ejecución de proyectos de vivienda de Interés Social, satisfaciendo oportuna y eficazmente las necesidades de la comunidad, posicionando al Municipio de Armenia como ciudad de propietarios en condiciones de igualdad y equidad, con un equipo humano motivado por el espíritu de servicio, solidaridad y eficiencia en un ambiente de compromiso y mejoramiento continuo.

#### 3.3. PLAN DE DESARROLLO 2012 – 2015

La Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia FOMVIVIENDA, tiene estructura su plataforma estratégica conforme al Acuerdo 005 de 2012 Plan de Desarrollo de Armenia 2012-2015, un Paraíso para Invertir Vivir y Disfrutar, a través de las siguientes metas de resultado y producto:

Elaboró: Contratista Asesorías y Consultorías DJR S.A.S.	Revisó: Líder de Proceso Gestión Gerencial	Aprobó: Comité Institucional de Desarrollo Administrativo
--	--	---





Empresa de Fomento de Vivienda Armenia  
NIT 800.246.890-7

Código: A-GG-D-001

Versión: 2

Fecha de Aprobación:  
06/11/2014

Página: 11 de 35

Nombre del Documento:

Manual de Calidad

Proceso:

Gestión Gerencial

MATRIZ ESTRATEGICA PLAN DE DESARROLLO ARMENIA 2012-2015													
Nº. Pro y	PROGRAMA	META DE RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	LÍNEA BASE META DE RESULTADO	Meta	SUBPROGRAMA	META DE PRODUCTO	INDICADOR DE PRODUCTO	LÍNEA BASE META DE PRODUCTO	NORMATIVIDAD RELACIONADA	DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD RESPONSABLE	SISTEMA LOCAL, INSTANCIAS DE ANÁLISIS ACCIÓN E INSTRUMENTO DE IMPLEMENTACIÓN	
<b>EJE TEMÁTICO 1 ARMENIA COMPETITIVA</b>													
<b>COMPONENTE 1.8. ARMENIA VIVIENDA DIGNA</b>													
20	VIVIENDA PARA TODOS	54) Reducir el déficit cuantitativo de vivienda en el municipio de Armenia en un 5% en el cuatrienio.	Déficit cuantitativo de vivienda	12%	48	Construcción de vivienda de interés prioritario y social	150) Construir 100 viviendas de interés prioritario	Número de viviendas de interés prioritario y/o social construidas	260				
	VIVIENDA PARA TODOS	55) Disminuir el 5% del déficit cualitativo de vivienda en el municipio de Armenia en el cuatrienio.	Déficit cualitativo de vivienda	4.3%			151) Construir 100 viviendas de interés social.	Número de viviendas de interés social construidas	0				
	VIVIENDA PARA TODOS	56) Disminuir el 30% del déficit cualitativo de vivienda en el municipio de Armenia en el cuatrienio.	Déficit cualitativo de vivienda	0.20%	49	Mejoramiento de vivienda urbana y rural.	152) Beneficiar a 170 familias con el mejoramiento de vivienda urbano.	Número de viviendas con mejoramiento urbano	0				
	VIVIENDA PARA TODOS	57) Fortalecer al 100% el Fondo Municipal de Vivienda Fortalecido	Fondo Municipal de Vivienda Fortalecido	1	50	Modernización y fortalecimiento institucional para la gestión del fondo municipal de vivienda	153) Beneficiar a 45 familias con el mejoramiento de vivienda rural.	Número de viviendas con mejoramiento rural	0		LEY 3 DE 1991 LEY 1469 DE 2011 LEY 388 DE 1997	FONDO MUNICIPAL DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL Y REFORMA URBANA DE ARMENIA	JUNTA DIRECTIVA FONDO MUNICIPAL DE INTERÉS SOCIAL Y REFORMA URBANA DE ARMENIA
	VIVIENDA PARA TODOS	58) Legalizar y titular 10% predios ocupados con vivienda de interés social.	Número de predios titulados	971	51	Caracterización, legalización y titulación de predios	154) Implementar un programa de fortalecimiento a la gestión integral Fondo Municipal de Vivienda.	Un programa de fortalecimiento implementado	0				
	VIVIENDA PARA TODOS	58) Legalizar y titular 10% predios ocupados con vivienda de interés social.	Número de predios titulados	971	51	Caracterización, legalización y titulación de predios	155) Legalizar y titular 100 predios ocupados con vivienda de interés social.	Número de predios titulados	42				

Elaboró: Contratista Asesorías y Consultorías DJR S.A.S.

Revisó: Líder de Proceso Gestión Gerencial

Aprobó: Comité Institucional de Desarrollo Administrativo



Empresa de Fomento de Vivienda Armenia  
NIT 800.246.890-7

Código: A-GG-D-001

Versión: 2

Fecha de Aprobación:  
06/11/2014

Página: 12 de 35

Nombre del Documento:

Manual de Calidad







Proceso:

Gestión Gerencial




## 4. PLATAFORMA INSTITUCIONAL

La Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia FOMVIVIENDA adoptó mediante el Código de Ética y Buen Gobierno los siguientes valores y principios organizacionales:

### 4.1. PRINCIPIOS

-  El interés general prevalece sobre el interés particular.
-  Los bienes públicos son sagrados.
-  La principal finalidad del Estado es contribuir al mejoramiento de condiciones de vida de toda la población.
-  La función primordial del servidor público es servir a la ciudadanía.
-  La administración de recursos públicos implica rendir cuentas a la sociedad sobre su utilización y los resultados de la gestión.
-  Los ciudadanos tienen derecho a participar en las decisiones públicas que los afecten.

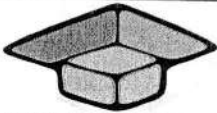
### 4.2. VALORES

-  **Transparencia:** el Gerente y su Equipo de Gobierno se comprometen a orientar su gestión dentro de principios de legalidad y equidad, respetando los derechos de los ciudadanos y los demás grupos de interés, lo cual implica un compromiso claro con la rendición de cuentas oportuna y fiel, como el vehículo para generar credibilidad pública.
-  **Integridad:** La Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia declara que los principios éticos contenidos en el Código de Ética y de Buen Gobierno son el marco de actuación del Gerente y su Equipo de Trabajo, quienes se comprometen a asumir el compromiso de respetarlos y hacerlos cumplir; estos principios son los orientadores de la gestión que realiza cada uno de los servidores públicos.
-  **Austeridad:** El Gerente y su Equipo se comprometen a realizar su gestión dentro de los principios de austeridad y frugalidad a que están obligados todos los servidores públicos, para cumplir con el buen uso de los recursos públicos.

Elaboró: Contratista Asesorías  
y Consultorías DJR S.A.S.

Revisó: Líder de Proceso  
Gestión Gerencial

Aprobó: Comité Institucional  
de Desarrollo Administrativo



**FOMVIVIENDA**  
Empresa de Fomento  
de Vivienda de Armenia

Empresa de Fomento de Vivienda Armenia  
NIT 800.246.890-7

Código: A-GG-D-001

Versión: 2

Fecha de Aprobación:  
06/11/2014


Página: 13 de 35


Nombre del Documento:


Manual de Calidad

Proceso:

Gestión Gerencial

 **Eficacia y efectividad de la gestión pública:** El Gerente y su Equipo se comprometen a ser los líderes orientadores de la gestión dentro de los principios de la calidad total, que permiten una gestión por procesos enmarcada dentro de los principios de control en las entidades públicas; esta labor es una tarea indelegable.

 **Respeto por la ciudadanía:** La Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia declara expresamente que el ciudadano es la razón de ser de la entidad; se compromete a respetarlo, abrirle espacios de participación e involucrarlo en la identificación de necesidades y expectativas a suplir.

 **Respeto por el servidor público:** Los Funcionarios del Nivel directivo de la entidad, en razón a que sus servidores públicos son el pilar fundamental para el desempeño de la función administrativa, se comprometen a respetar sus derechos, darles oportunidades de crecimiento, reconocerles sus logros y advertirles de sus errores.

Elaboró: Contratista Asesorías  
y Consultorías DJR S.A.S.

Revisó: Líder de Proceso  
Gestión Gerencial

Aprobó: Comité Institucional  
de Desarrollo Administrativo





Empresa de Fomento de Vivienda Armenia  
NIT 800.246.890-7

Código: A-GG-D-001

Versión: 2

Fecha de Aprobación:  
06/11/2014

Página: 14 de 35

Nombre del Documento:

Manual de Calidad



Proceso:

Gestión Gerencial




## 5. CLIENTES Y PARTES INTERESADAS

Conforme lo establece la NTCGP 1000: 2009 en su numeral 3.12 los clientes son las **“Organizaciones, entidad o personas que reciben un producto y/o servicio”**, de igual forma en este punto, se determina a través de una nota aclaratoria que conforme a la ley 872 de 2003 el término clientes incluye **“los destinatarios, usuarios y beneficiarios”**, por consiguiente se presenta a continuación esta distinción, teniendo presente que cada uno de los grupos tiene unas necesidades diferentes.






### 5.1. USUARIOS

-  Los ciudadanos y ciudadanas
-  Grupos Legalmente Organizados

### 5.2. BENEFICIARIOS

-  Los ciudadanos y ciudadanas
-  Grupos Legalmente Organizados
-  Los servidores públicos

### 5.3. DESTINATARIOS Y PARTES INTERESADAS

-  Los proveedores
-  Los acreedores,
-  Los organismos de control,
-  Otras entidades públicas del orden Nacional y Territorial,
-  Los gremios económicos y los inversionistas.

Elaboró: Contratista Asesorías  
y Consultorías DJR S.A.S.

Revisó: Líder de Proceso  
Gestión Gerencial

Aprobó: Comité Institucional  
de Desarrollo Administrativo



Empresa de Fomento de Vivienda Armenia  
NIT 800.246.890-7

Código: A-GG-D-001

Versión: 2

Fecha de Aprobación:  
06/11/2014

Página: 15 de 35

Nombre del Documento:

Manual de Calidad

Proceso:

Gestión Gerencial

## 6. OBJETIVO, ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### 6.1. OBJETIVO

**D**iseñar, Documentar, Implantar y Mejorar Continuamente en la Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia FOMVIVIENDA su Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma NTCGP 1000: 2009 para alcanzar altos niveles de satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes y las partes interesadas,

### 6.2. ALCANCE

**E**l Alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia FOMVIVIENDA va desde los procesos Estratégicos que abarcan el proceso Gestión Gerencial orientado al direccionamiento y manejo de la Entidad, pasando por el proceso de Formulación y Ejecución de Proyectos de Vivienda y de Hábitat que cumplen la razón de ser de la Entidad consagrado de manera constitucional, de igual forma el alcance comprende los procesos de Gestión Financiera, Gestión Administrativa y Gestión Jurídica, los cuales contribuyen al desarrollo de los procesos misionales y finalizando en el proceso de Verificación y Evaluación para garantizar el seguimiento y control de todos los procesos y los requisitos constitucional y legal que le asiste.

### 6.3. EXCLUSIONES

**E**l Manual de la Calidad de la Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia FOMVIVIENDA sometido a la norma NTCGP conforme a la Resolución 227 del 19 de Septiembre de 2014 no excluye ninguno de los requisitos del terminados en el Sistema de Gestión de Calidad.

### 6.4. PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS

En lo pertinente a los siguientes procedimientos:

- Control de Documentos
- Control de Registros
- Auditoría Interna
- Acciones Correctivas
- Acciones Preventivas

Elaboró: Contratista Asesorías  
y Consultorías DJR S.A.S.

Revisó: Líder de Proceso  
Gestión Gerencial

Aprobó: Comité Institucional  
de Desarrollo Administrativo

	Empresa de Fomento de Vivienda Armenia NIT 800.246.890-7	Código: A-GG-D-001
		Versión: 2
		Fecha de Aprobación: 06/11/2014
		Página: 16 de 35

Nombre del Documento:	Manual de Calidad	Proceso:	Gestión Gerencial
-----------------------	-------------------	----------	-------------------

- Control de Productos y/o Servicio No Conforme

Se tiene que los mismos serán desarrollados en el Manual de Procesos y Procedimientos los cuales se aplicarán de forma transversal a la entidad sin perjuicio de las competencias, necesidades y actividades específicas asignadas a los diferentes procesos.

De igual forma se tendrá como documentación dentro del Sistema de Gestión de Calidad para la administración de los Documentos y Registros los listados maestros correspondientes.

Elaboró: Contratista Asesorías y Consultorías DJR S.A.S.	Revisó: Líder de Proceso Gestión Gerencial	Aprobó: Comité Institucional de Desarrollo Administrativo
--	--	---



Empresa de Fomento de Vivienda Armenia  
NIT 800.246.890-7

Código: A-GG-D-001

Versión: 2

Fecha de Aprobación:  
06/11/2014

Página: 17 de 35

Nombre del Documento:

Manual de Calidad

Proceso:

Gestión Gerencial

## 7. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

### 7.1. POLÍTICA DE CALIDAD

La Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia FOMVIVIENDA a través del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo y en desarrollo de la NTCGP 1000: 2009 declara como Política de Calidad la siguiente:

La Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia FOMVIVIENDA con el compromiso de la Alta Dirección busca la eficiencia y eficacia en su proceso misional "Formulación y Ejecución de Proyectos de Vivienda y de Hábitat", bajo los más altos estándares de calidad cumpliendo con los parámetros del orden constitucional y legal para la satisfacción equilibrada de las necesidades de sus grupos de interés, aplicando de forma eficiente el manejo adecuado de los recursos humanos, administrativos y financiero, con el compromiso del mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad

### 7.2. OBJETIVOS DE CALIDAD

Con el propósito de garantizar la coherencia entre la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad, se determina a continuación las directrices que se desagregan de la Política de Calidad:

Elaboró: Contratista Asesorías  
y Consultorías DJR S.A.S.

Revisó: Líder de Proceso  
Gestión Gerencial

Aprobó: Comité Institucional  
de Desarrollo Administrativo



Empresa de Fomento de Vivienda Armenia  
NIT 800.246.890-7

Código: A-GG-D-001

Versión: 2

Fecha de Aprobación:  
06/11/2014

Página: 18 de 35

Nombre del Documento:	Manual de Calidad	Proceso:	Gestión Gerencial
-----------------------	-------------------	----------	-------------------

POLITICA DE CALIDAD PROPUESTA	DIRECTRICES DE LA POLÍTICA DE CALIDAD
<p>La Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia FOMVIVIENDA con el compromiso de la Alta Dirección busca la eficiencia y eficacia en su proceso misional "Formulación y Ejecución de Proyectos de Vivienda y de Hábitat", bajo los más altos estándares de calidad cumpliendo con los parámetros del orden constitucional y legal para la satisfacción equilibrada de las necesidades de sus grupos de interés, aplicando de forma eficiente el manejo adecuado de los recursos humanos, administrativos y financiero, con el compromiso del mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad</p>	<p>La Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia FOMVIVIENDA con el compromiso de la Alta Dirección busca la eficiencia y eficacia en su proceso misional "Formulación y Ejecución de Proyectos de Vivienda y de Hábitat" bajo los más altos estándares de calidad cumpliendo con los parámetros del orden constitucional y legal para la satisfacción equilibrada de las necesidades de sus grupos de interés, aplicando de forma eficiente el manejo adecuado de los recursos humanos, administrativos y financiero, el compromiso con el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad</p>

Conforme a la anterior desagregación se identifican los objetivos de calidad, su meta e indicador, para ser medidos mediante el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo:

DIRECTRIZ DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVOS DE CALIDAD	META	INDICADORES
La Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia FOMVIVIENDA con el compromiso de la Alta Dirección busca la eficiencia y eficacia en su proceso misional "Formulación y	Dos revisiones anuales por parte de la Alta Dirección al cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad	2	No de revisiones la Alta Dirección Realizadas en el año / No de Revisiones programadas en el año.

Elaboró: Contratista Asesorías y Consultorías DJR S.A.S.	Revisó: Líder de Proceso Gestión Gerencial	Aprobó: Comité Institucional de Desarrollo Administrativo
--	--	---





Empresa de Fomento de Vivienda Armenia  
NIT 800.246.890-7

Código: A-GG-D-001  
Versión: 2  
Fecha de Aprobación:  
06/11/2014  
Página: 19 de 35

Nombre del Documento:	Manual de Calidad	Proceso:	Gestión Gerencial
-----------------------	-------------------	----------	-------------------

DIRECTRIZ DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVOS DE CALIDAD	META	INDICADORES
Ejecución de Proyectos de Vivienda y de Hábitat"	Cumplimiento del 90% de los Planes de Acción	90%	(%) Porcentaje de cumplimiento del Plan de Acción / 90%
bajo los más altos estándares de calidad cumpliendo con los parámetros del orden constitucional y legal para la satisfacción equilibrada de las necesidades de sus grupos de interés,	Cumplimiento del 100% de los requisitos de la ISO 9001: 2008 Y NTCGP 1000: 2009	100%	No de requisitos exigidos en la ISO 9001: 2008 y la NTCGP 1000: 2009 aplicados en el Municipio / No de requisitos exigidos en la ISO 9001: 2008 y la NTCGP 1000: 2009
	Cumplir con el 100% de los planes de mejoramiento aplicados a la Entidad	100%	No de Planes de mejoramiento cerrados durante la vigencia actual que se encontraban abiertos al inicio de la vigencia / No de Planes de mejoramiento abiertos al inicio de la vigencia
	80% de clientes satisfechos	80%	No de clientes encuestados satisfechos / No de clientes encuestados
aplicando de forma eficiente el manejo adecuado de los recursos humanos, administrativos y financiero,	Cumplimiento del 90% de la política de talento humano	90%	No de requisitos de la Política de Talento Humano cumplidos / no de Políticas de Talento Humano a aplicar.
	Cumplimiento del 50% de la estrategia nacional de cero papel	50%	No de estrategias ejecutadas para la política de cero Papel / No de estrategias definidas por la entidad.
	Cumplimiento del 90% del presupuesto de gastos	90%	Ejecución del presupuesto de Gastos / Presupuesto de Gastos definitivo
el compromiso con el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad	Ejecutar anualmente dos auditorías internas de calidad	2	No de auditorías de calidad ejecutadas / No de auditorías de calidad a ejecutar.

Estos objetivos serán medidos semestralmente en la revisión por la Dirección que realice la Entidad, no obstante se presenta a continuación los responsables del cumplimiento de cada objetivo de calidad:

Elaboró: Contratista Asesorías y Consultorías DJR S.A.S.	Revisó: Líder de Proceso Gestión Gerencial	Aprobó: Comité Institucional de Desarrollo Administrativo
--	--	---



Empresa de Fomento de Vivienda Armenia  
NIT 800.246.890-7

Código: A-GG-D-001  
Versión: 2  
Fecha de Aprobación:  
06/11/2014  
Página: 20 de 35

Nombre del Documento: Manual de Calidad      Proceso: Gestión Gerencial

OBJETIVOS DE CALIDAD	META	RESPONSABLES
Dos revisiones anuales por parte de la Alta Dirección al cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad	2	Gerente
Cumplimiento del 90% de los Planes de Acción	90%	Gerente, Director Administrativo y Financiero, Asesor Jurídico
Cumplimiento del 100% de los requisitos de la ISO 9001: 2008 Y NTCGP 1000: 2009	100%	Gerente, Director Administrativo y Financiero
Cumplir con el 100% de los planes de mejoramiento aplicados a la Entidad	100%	Gerente, Director Administrativo y Financiero, Asesor Jurídico conforme al tema objeto del Plan de Mejoramiento la información deberá ser consolidada por el Asesor de Control Interno o quien haga sus veces
80% de clientes satisfechos	80%	Todos los que atienden público aplicaran las encuestas pero deberán ser consolidada por el Director Administrativo y Financiero
Cumplimiento del 90% de la política de talento humano	90%	Director Administrativo y Financiero
Cumplimiento del 50% de la estrategia nacional de cero papel	50%	Director Administrativo y Financiero
Cumplimiento del 90% del presupuesto de gastos de funcionamiento de la entidad	90%	Director Administrativo y Financiero
Ejecutar anualmente dos auditorías internas de calidad	2	El Gerente debe designar el equipo auditor quien se encargará de ejecutar la actividad

## 8. ORGANIGRAMA

Mediante el Acuerdo No. 001 de 28 de Febrero de 2013 de la Junta Directiva de la Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia FOMVIVIENDA se estableció el Estatuto Interno que define la Estructura Orgánica de la Empresa, a través del artículo segundo (2do) en los siguientes términos:

Elaboró: Contratista Asesorías y Consultorías DJR S.A.S.

Revisó: Líder de Proceso Gestión Gerencial

Aprobó: Comité Institucional de Desarrollo Administrativo



Empresa de Fomento de Vivienda Armenia  
NIT 800.246.890-7

Código: A-GG-D-001  
Versión: 2  
Fecha de Aprobación:  
06/11/2014  
Página: 21 de 35

Nombre del Documento:	Manual de Calidad	Proceso:	Gestión Gerencial
-----------------------	-------------------	----------	-------------------

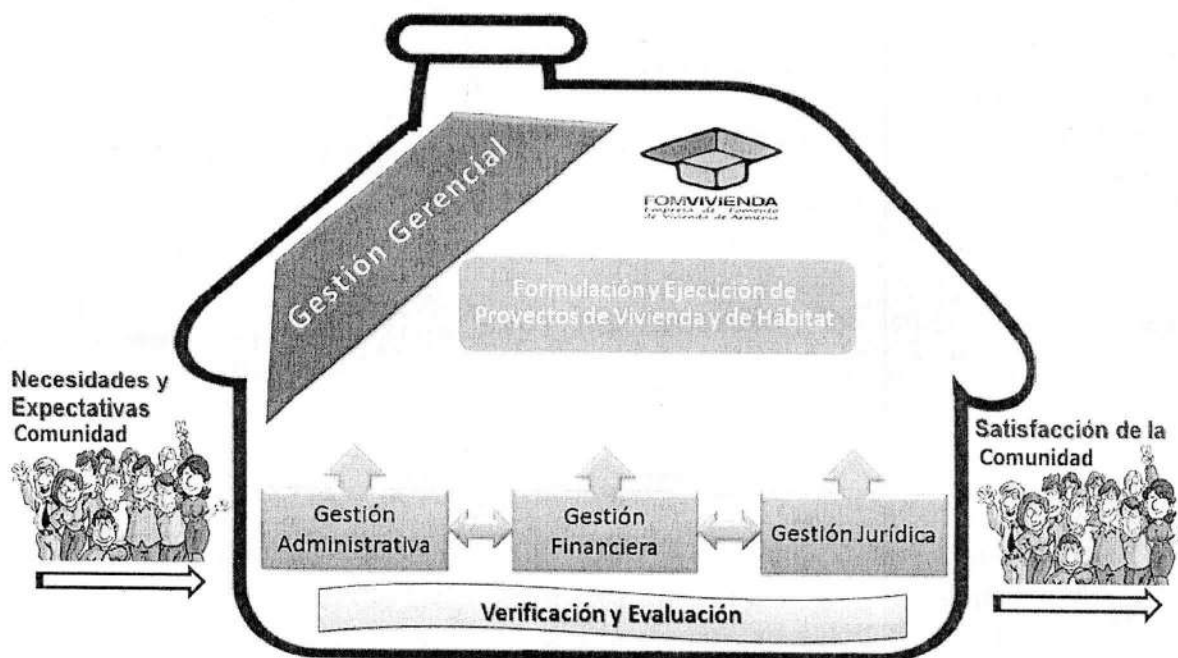
**ARTÍCULO 2. ESTRUCTURA ORGÁNICA.** La Estructura Orgánica interna de la Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia "FOMVIVIENDA" es la siguiente:

1. Junta Directiva
2. Gerencia General
  - 2.1. Oficinas Asesoras
    - 2.1.1. Jurídica
    - 2.1.2. De Control Interno
  - 2.2. Dirección Administrativa y Financiera

## 9. PROCESOS

### 9.1. MAPA DE PROCESOS

La Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia FOMVIVIENDA a través de la Alta Dirección determinó mediante Acta de Reunión N° 006 del 28 de Octubre de 2014 que los procesos que requiere para el cumplimiento de sus funciones constitucionales y legales son:



Elaboró: Contratista Asesorías y Consultorías DJR S.A.S.

Revisó: Líder de Proceso  
Gestión Gerencial

Aprobó: Comité Institucional  
de Desarrollo Administrativo





Empresa de Fomento de Vivienda Armenia  
NIT 800.246.890-7

Código: A-GG-D-001

Versión: 2

Fecha de Aprobación:  
06/11/2014

Página: 22 de 35

Nombre del Documento:	Manual de Calidad	Proceso:	Gestión Gerencial
-----------------------	-------------------	----------	-------------------

9.2.

### 9.3. INTERACCIÓN DE PROCESOS

Estos procesos interactúan entre sí para satisfacer las necesidades determinadas por los clientes generando valor en cada uno de ellos de la siguiente forma:

Procesos		Estratégico	Misional	Apoyo			Evaluación
		Gestión Gerencial	Formulación y Ejecución de Proyectos de Vivienda y de Hábitat	Gestión Administrativa	Gestión Financiera	Gestión Jurídica	Verificación y Evaluación
Estratégico	Gestión Gerencial	X	X	X	X	X	X
Misional	Formulación y Ejecución de Proyectos de Vivienda y de Hábitat	X	X	X	X	X	X
Apoyo	Gestión Administrativa	X	X	X	X	X	X
	Gestión Financiera	X	X	X	X	X	X
	Gestión Jurídica	X	X	X	X	X	X
Evaluación	Verificación y Evaluación	X	X	X	X	X	X

### 9.4. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

Conforme a la NTCGP 1000: 2009 existen 4 tipos de procesos:

**Procesos estratégicos:** incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección, la Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia tiene determinado un proceso de tipo Estratégico como es:

- 1) Gestión Gerencial

**Procesos misionales** (o de realización del producto o de la prestación del servicio): incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser, la Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia tiene determinado un proceso de tipo misional como es:

- 1) Formulación y Ejecución de Proyectos de Vivienda y de Hábitat

Elaboró: Contratista Asesorías y Consultorías DJR S.A.S.	Revisó: Líder de Proceso Gestión Gerencial	Aprobó: Comité Institucional de Desarrollo Administrativo
--	--	---



Empresa de Fomento de Vivienda Armenia  
NIT 800.246.890-7

Código: A-GG-D-001

Versión: 2

Fecha de Aprobación:  
06/11/2014

Página: 23 de 35

Nombre del Documento:	Manual de Calidad	Proceso:	Gestión Gerencial
-----------------------	-------------------	----------	-------------------

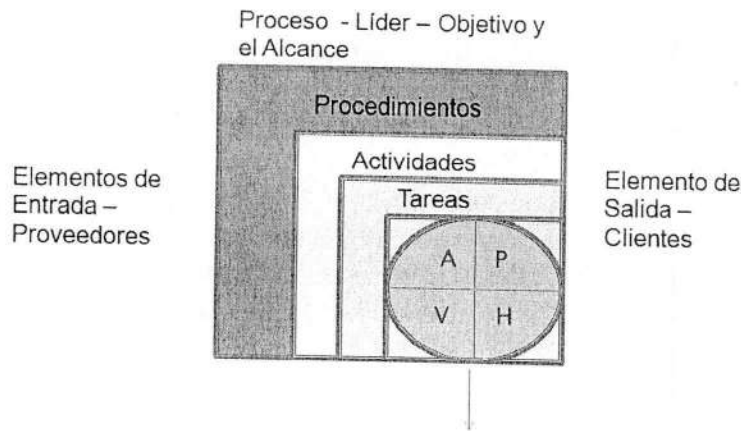
**Procesos de apoyo:** incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora, la Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia tiene determinado tres procesos de apoyo como son:

- 1) Gestión Administrativa
- 2) Gestión Financiera
- 3) Gestión Jurídica

**Procesos de evaluación:** incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales, la Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia tiene determinado un proceso de evaluación como es:

- 1) Verificación y Evaluación

La representación Gráfica del proceso se presenta a continuación:



1. Documentos y Registros
2. Indicadores
3. Riesgos y Controles

Los documentos que desarrollan los seis (6) procesos en la Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia FOMVIVIENDA son:

- 1) Manual de Procesos y Procedimientos
- 2) Caracterización de Procesos

Elaboró: Contratista Asesorías y Consultorías DJR S.A.S.	Revisó: Líder de Proceso Gestión Gerencial	Aprobó: Comité Institucional de Desarrollo Administrativo
--	--	---



Empresa de Fomento de Vivienda Armenia  
NIT 800.246.890-7

Código: A-GG-D-001  
Versión: 2  
Fecha de Aprobación:  
06/11/2014  
Página: 24 de 35

Nombre del Documento:	Manual de Calidad	Proceso:	Gestión Gerencial
-----------------------	-------------------	----------	-------------------

- 3) Mapa de Riesgo y Controles
- 4) Listado Maestro de Registros y
- 5) Listado Maestro de Documentos

A través de estos la Entidad garantiza el cumplimiento de sus funciones y permiten asegurar la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

### 9.5. MATRIZ DE PROCESOS Y RESPONSABLES

<b>PROCESOS ESTRATEGICOS</b>	
<b>PROCESOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Gestión Gerencial	Gerente

<b>PROCESOS MISIONALES</b>	
<b>PROCESOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Formulación y Ejecución de Proyectos de Vivienda y de Hábitat	Gerente

<b>PROCESOS DE APOYO</b>	
<b>PROCESOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Gestión Financiera	Director Administrativo y Financiero
Gestión Administrativa	Director Administrativo y Financiero
Gestión Jurídica	Asesor Jurídico

<b>PROCESOS DE EVALUACIÓN</b>	
<b>PROCESOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Verificación y Evaluación	Gerente/ Asesor de Control Interno

### 9.6. MATRIZ PROCESOS VS. OBJETIVOS

Elaboró: Contratista Asesorías y Consultorías DJR S.A.S.	Revisó: Líder de Proceso Gestión Gerencial	Aprobó: Comité Institucional de Desarrollo Administrativo
--	--	---



Empresa de Fomento de Vivienda Armenia  
NIT 800.246.890-7

Código: A-GG-D-001

Versión: 2

Fecha de Aprobación:  
06/11/2014

Página: 25 de 35

Nombre del Documento:	Manual de Calidad	Proceso:	Gestión Gerencial
-----------------------	-------------------	----------	-------------------

**DIRECTRIZ N° 1:** La Empresa de Fomento de Vivienda de Armenia FOMVIVIENDA con el compromiso de la Alta Dirección busca la eficiencia y eficacia en su proceso misional "Formulación y Ejecución de Proyectos de Vivienda y de Hábitat"

**OBJETIVO 1:** Dos revisiones anuales por parte de la Alta Dirección al cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

**OBJETIVO 2:** Cumplimiento del 90% de los Planes de Acción.

PROCESOS	OBJETIVO 1	OBJETIVO 2
<b>PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>		
Gestión Gerencial	X	X
<b>PROCESOS MISIONALES</b>		
Formulación y Ejecución de Proyectos de Vivienda y de Hábitat		X
<b>PROCESOS DE APOYO</b>		
Gestión Financiera		X
Gestión Administrativa		X
Gestión Jurídica		X
<b>PROCESOS DE EVALUACIÓN</b>		
Verificación y Evaluación	X	X

**DIRECTRIZ N° 2:** Bajo los más altos estándares de calidad cumpliendo con los parámetros del orden constitucional y legal para la satisfacción equilibrada de las necesidades de sus grupos de interés,

**OBJETIVO 3:** Cumplimiento del 100% de los requisitos de la ISO 9001: 2008 Y NTCGP 1000: 2009.

**OBJETIVO 4:** Cumplir con el 100% de los planes de mejoramiento aplicados a la Entidad.

**OBJETIVO 5:** 80% de clientes satisfechos.

PROCESOS	OBJETIVO 3	OBJETIVO 4	OBJETIVO 5
<b>PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>			
Elaboró: Contratista Asesorías y Consultorías DJR S.A.S.	Revisó: Líder de Proceso Gestión Gerencial	Aprobó: Comité Institucional de Desarrollo Administrativo	



Empresa de Fomento de Vivienda Armenia  
NIT 800.246.890-7

Código: A-GG-D-001

Versión: 2

Fecha de Aprobación:  
06/11/2014

Página: 26 de 35

Nombre del Documento:	Manual de Calidad	Proceso:	Gestión Gerencial
-----------------------	-------------------	----------	-------------------

PROCESOS	OBJETIVO 3	OBJETIVO 4	OBJETIVO 5
Gestión Gerencial	X	X	X
<b>PROCESOS MISIONALES</b>			
Formulación y Ejecución de Proyectos de Vivienda y de Hábitat	X	X	X
<b>PROCESOS DE APOYO</b>			
Gestión Administrativa	X	X	X
Gestión Financiera	X	X	X
Gestión Jurídica	X	X	X
<b>PROCESOS DE EVALUACIÓN</b>			
Verificación y Evaluación	X	X	X

**DIRECTRIZ N° 3:** Aplicando de forma eficiente el manejo adecuado de los recursos humanos, administrativos y financiero.

**OBJETIVO 6:** Cumplimiento del 90% de la política de talento humano.

**OBJETIVO 7:** Cumplimiento del 50% de la estrategia nacional de cero papel.

**OBJETIVO 8:** Cumplimiento del 90% del presupuesto de gasto.

PROCESOS	OBJETIVO 6	OBJETIVO 7	OBJETIVO 8
<b>PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>			
Gestión Gerencial	X	X	X
<b>PROCESOS MISIONALES</b>			
Formulación y Ejecución de Proyectos de Vivienda y de Hábitat			X
<b>PROCESOS DE APOYO</b>			
Gestión Administrativa	X	X	
Gestión Financiera			X
Gestión Jurídica			X
<b>PROCESOS DE EVALUACIÓN</b>			
Verificación y Evaluación	X	X	X

Elaboró: Contratista Asesorías y Consultorías DJR S.A.S.	Revisó: Líder de Proceso Gestión Gerencial	Aprobó: Comité Institucional de Desarrollo Administrativo
--	--	---





Empresa de Fomento de Vivienda Armenia  
NIT 800.246.890-7

Código: A-GG-D-001  
Versión: 2  
Fecha de Aprobación:  
06/11/2014  
Página: 27 de 35

Nombre del Documento:	Manual de Calidad	Proceso:	Gestión Gerencial
-----------------------	-------------------	----------	-------------------

**DIRECTRIZ N° 4:** El compromiso con el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad

**OBJETIVO 9:** Ejecutar anualmente dos auditorías internas de calidad

PROCESOS	OBJETIVO 9
<b>PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>	
Gestión Gerencial	
<b>PROCESOS MISIONALES</b>	
Formulación y Ejecución de Proyectos de Vivienda y de Hábitat	
<b>PROCESOS DE APOYO</b>	
Gestión Administrativa	
Gestión Financiera	
Gestión Jurídica	
<b>PROCESOS DE EVALUACIÓN</b>	
Verificación y Evaluación	X

**9.7. MATRIZ PROCESOS VS. REQUISITOS NORMA NTCGP 1000: 2009**

PROCESOS							
PROCESO		Gestión Gerencial	Formulación y Ejecución de Proyectos de Vivienda y de Hábitat	Gestión Financiera	Gestión Administrativa	Gestión Jurídica	Verificación y Evaluación
REQUISITO							
4	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>						
4.1	Requisitos Generales	X	X	X	X	X	X
4.2	<b>REQUISITOS DOCUMENTACION</b>						
4.2.1	Generalidades	X	X	X	X	X	X
4.2.2	Manual de Calidad	X	X	X	X	X	X
4.2.3	Control de los Documentos	X	X	X	X	X	X
4.2.4	Control de Registros de la calidad	X	X	X	X	X	X
5	<b>RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION</b>						

Elaboró: Contratista Asesorías y Consultorías DJR S.A.S.	Revisó: Líder de Proceso Gestión Gerencial	Aprobó: Comité Institucional de Desarrollo Administrativo
--	--	---



Empresa de Fomento de Vivienda Armenia  
NIT 800.246.890-7

Código: A-GG-D-001

Versión: 2

Fecha de Aprobación:  
06/11/2014

Página: 28 de 35

Nombre del Documento: Manual de Calidad      Proceso: Gestión Gerencial

PROCESOS							
PROCESO		Gestión Gerencial	Formulación y Ejecución de Proyectos de Vivienda y de Hábitat	Gestión Financiera	Gestión Administrativa	Gestión Jurídica	Verificación y Evaluación
REQUISITO							
5.1	Compromiso de la Dirección	X	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
5.2	Enfoque al Cliente	N/A	X	N/A	N/A	N/A	N/A
5.3	Política de Calidad	X	X	X	X	X	X
5.4	PLANIFICACION						
5.4.1	Objetivo de la calidad	X	X	X	X	X	X
5.4.2	Planificación Sistema Gestión de Calidad	X	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
5.5	RESPONSABILIDAD AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN						
5.5.1	Responsabilidad y Autoridad	X	X	X	X	X	X
5.5.2	Representante de la Dirección	X	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
5.5.3	Comunicación Interna	X	X	X	X	X	X
5.6	REVISION POR LA DIRECCION						
5.6.1	Generalidades	X	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
5.6.2	Información para la revisión	X	X	X	X	X	X
5.6.3	Resultados de la revisión	X	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
6	ASIGNACION DE RECURSOS						
6.1	Provisión de los recursos	X	X	X	X	X	X
6.2	RECURSOS HUMANOS						
6.1.3	Generalidades	X	N/A	N/A	X	N/A	N/A
6.1.4	Competencias, toma de conciencia	X	N/A	N/A	X	N/A	N/A
6.3	Infraestructura	X	N/A	N/A	X	N/A	N/A
6.4	Ambiente de Trabajo	X	N/A	N/A	X	N/A	N/A
7	REALIZACION DEL PRODUCTO						

Elaboró: Contratista Asesorías y Consultorías DJR S.A.S.

Revisó: Líder de Proceso Gestión Gerencial

Aprobó: Comité Institucional de Desarrollo Administrativo



Empresa de Fomento de Vivienda Armenia  
NIT 800.246.890-7

Código: A-GG-D-001

Versión: 2

Fecha de Aprobación:  
06/11/2014

Página: 29 de 35

Nombre del Documento: Manual de Calidad      Proceso: Gestión Gerencial

### PROCESOS

PROCESO		Gestión Gerencial	Formulación y Ejecución de Proyectos de Vivienda y de Hábitat	Gestión Financiera	Gestión Administrativa	Gestión Jurídica	Verificación y Evaluación
REQUISITO							
7.1.1	Planificación de la realización del producto	X	X	X	X	X	X
7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE						
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto	X	X	X	X	X	X
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto	X	X	X	X	X	X
7.2.3	Comunicación con el Cliente	X	X	N/A	N/A	N/A	N/A
7.3	DISEÑO Y DESARROLLO						
7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo	X	X	N/A	N/A	N/A	X
7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	X	X	N/A	N/A	N/A	X
7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo	X	X	N/A	N/A	N/A	X
7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo	X	X	N/A	N/A	N/A	X
7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo	X	X	N/A	N/A	N/A	X
7.3.6	Validación del diseño y desarrollo	X	X	N/A	N/A	N/A	X
7.3.7	Control de cambios del diseño y desarrollo	X	X	N/A	N/A	N/A	X

Elaboró: Contratista Asesorías y Consultorías DJR S.A.S.

Revisó: Líder de Proceso Gestión Gerencial

Aprobó: Comité Institucional de Desarrollo Administrativo





Empresa de Fomento de Vivienda Armenia  
NIT 800.246.890-7

Código: A-GG-D-001

Versión: 2

Fecha de Aprobación:  
06/11/2014

Página: 30 de 35

Nombre del Documento: Manual de Calidad      Proceso: Gestión Gerencial

### PROCESOS

PROCESO		Gestión Gerencial	Formulación y Ejecución de Proyectos de Vivienda y de Hábitat	Gestión Financiera	Gestión Administrativa	Gestión Jurídica	Verificación y Evaluación
REQUISITO							
7.4	<b>COMPRAS</b>						
7.4.1	Proceso de cuentas	X	N/A	X	X	X	X
7.4.2	Información de las compras	N/A	N/A	X	X	X	X
7.4.3	Verificación productos comprados	N/A	N/A	X	X	X	X
7.5	<b>PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO</b>						
7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio	X	X	N/A	N/A	X	X
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	N/A	X	N/A	N/A	X	X
7.5.3	Identificación y Trazabilidad	X	X	X	X	X	X
7.5.4	Propiedad del cliente	N/A	X	N/A	N/A	X	X
7.5.5	Preservación del producto	N/A	X	N/A	N/A	X	X
7.6	Control de los dispositivos de seguimiento y de medición	N/A	X	N/A	N/A	X	X
8.	<b>MEDICION, ANALISIS Y MEJORA</b>						
8.1	Generalidades	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	X
8.2	Seguimiento y Medición	X	X	X	X	X	X
8.2.1	Satisfacción del Cliente	N/A	X	X	X	X	N/A
8.2.2	Auditoría Interna	X	X	X	X	X	X
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	X	X	X	X	X	X

Elaboró: Contratista Asesorías y Consultorías DJR S.A.S.

Revisó: Líder de Proceso Gestión Gerencial

Aprobó: Comité Institucional de Desarrollo Administrativo



Empresa de Fomento de Vivienda Armenia  
NIT 800.246.890-7

Código: A-GG-D-001

Versión: 2

Fecha de Aprobación:  
06/11/2014

Página: 31 de 35

Nombre del Documento: Manual de Calidad Proceso: Gestión Gerencial

### PROCESOS

PROCESO		Gestión Gerencial	Formulación y Ejecución de Proyectos de Vivienda y de Hábitat	Gestión Financiera	Gestión Administrativa	Gestión Jurídica	Verificación y Evaluación
REQUISITO							
8.2.4	Seguimiento y medición del producto	X	X	X	X	X	X
8.3	Control del producto NO conforme	N/A	X	N/A	N/A	N/A	N/A
8.4	Análisis de datos	X	X	N/A	N/A	N/A	N/A
8.5	Mejora	X	X	X	X	X	X
8.5.1	Mejora continua	X	X	X	X	X	X
8.5.2	Mejora Correctiva	X	X	X	X	X	X
8.5.3	Acción Preventiva	X	X	X	X	X	X

## 10. CONTROL DE DOCUMENTOS

Versión	Fecha	Descripción de cambios
3°	Resolución N° 319 de Noviembre 6 de 2014	Actualización completa del Manual conforme a la nueva estructura de la Entidad

Elaboró: Contratista Asesorías y Consultorías DJR S.A.S.

Revisó: Líder de Proceso Gestión Gerencial

Aprobó: Comité Institucional de Desarrollo Administrativo