



Municipio de La Estrella

CARACTERIZACIÓN PROCESO HÁBITAT

Código: CA- VV -01

Versión: 04

Fecha de Aprobación: 31-07-2019

Líder del Proceso: Secretaria de Obras Públicas - Coordinador del Programa de Vivienda

Tipo de proceso: MISIONAL

Objetivos:

Garantizar el derecho a las familias Siderenses de menores recursos económicos, el acceso a una vivienda digna, promoviendo la participación en alternativas de solución al problema habitacional, a través de la vivienda de interés social y/o prioritario.

Alcance: Calidad, oportunidad, cumplimiento, igualdad de oportunidades, transparencia.

COPIA CONTROLADA



Municipio de La Estrella

CARACTERIZACIÓN PROCESO HÁBITAT

Código: CA- VV -01

Versión: 04

Fecha de Aprobación: 31-07-2019

Requisitos aplicables a la norma NTC ISO 9001:2015

- 4.1 Comprensión de la Organización y de su Contexto
- 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las Partes Interesadas
- 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos
- 5.1 Liderazgo y Compromiso
 - 5.1.1 Generalidades
 - 5.1.2 Enfoque al Cliente
- 5.2.2 Comunicación de la Política de Calidad
- 6.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades
- 6.2 Objetivos de la Calidad y Planificación para Lograrlos
 - 7.1.1 Generalidades
 - 7.1.2 Personas
 - 7.1.3 Infraestructura
 - 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos
- 7.3 Toma de Conciencia
- 7.4 Comunicación
- 7.5 Información Documentada
- 8.1 Planificación y Control Operacional
- 8.2 Requisitos para los productos y Servicios
- 8.3 Diseño y desarrollo de los Productos y Servicios
- 8.5 Producción y Revisión del Servicio
- 9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación
 - 9.1.1 Generalidades
 - 9.1.2 Satisfacción del Cliente
 - 9.1.3 Análisis y Evaluación
- 9.2 Auditoría Interna
- 10 Mejora
 - 10.1 Generalidades
 - 10.2 No Conformidad y Acción Correctiva
 - 10.3 Mejora Continua



Municipio de La Estrella

CARACTERIZACIÓN PROCESO HÁBITAT

Código: CA- VV -01

Versión: 04

Fecha de Aprobación: 31-07-2019

MECI:2014

Requisitos generales:

- 1.3.1. Política de la administración del riesgo
- 1.3.2.2. Identificación del riesgo
- 1.3.3. Análisis y valoración del riesgo
- 2.1.1. Autoevaluación de control y gestión
- 2.3.1. Plan de mejoramiento

Requisitos específicos:

- 1.2.2. Planes, programas y proyectos
- 1.2.4. Indicadores de gestión
- 3. Información de comunicación Interna y externa (Rendición anual de cuenta con la intervención de los diferentes grupos de interés, veedurías y ciudadanía)

Requisitos de Ley Aplicables: Ver FO-PA-04 "Listado Maestro de Documentos Externos"

Requisitos de partes interesadas: Ver archivo Partes Interesadas de la Secretaría de Obras Publicas

| Proveedores | Entradas | Actividades | Salidas | Usuarios |
|--|--|---|---|--|
| Entidades Gubernamentales Comunidad Alcalde electo | Normatividad Vigente Necesidades Programa de Gobierno Políticas, nacionales departamentales y regionales Plan de desarrollo nacional y Departamental | <p>P</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar los requisitos y necesidades. 2. Verificar y analizar el programa de gobierno. 3. Articular los planes programas y proyectos con objetivos del milenio, políticas nacionales departamentales y regionales. 4. Definir las responsabilidades | Necesidades y requisitos identificados Líneas estratégicas Definición de Planes Programas y Proyectos | Comunidad Todos los Procesos del sistema de gestión |
| Gestión Administrativa y Financiera | Plan financiero (recursos propios y otros) | | 5. Elaborar el Plan de Desarrollo | Plan de Desarrollo |
| Talento Humano | Recurso Humano | H | | |



Municipio de La Estrella

CARACTERIZACIÓN PROCESO HÁBITAT

Código: CA- VV -01

Versión: 04

Fecha de Aprobación: 31-07-2019

| Proveedores | Entradas | Actividades | Salidas | Usuarios |
|--|--|---|--|--|
| | | 6. Elaborar de Planes de acción 7. Ejecutar Programas 8. Elaborar, Radicar y viabilizar Proyectos 9. Concertar y socializar políticas públicas | Planes de Acción Programas Proyectos Políticas Públicas | Gestión Comunidad Organismos de Control Veedurías Ciudadanas |
| Planificación del Desarrollo Administrativo. | Indicadores Riesgos Políticas de Administración de los Riesgos. | V 10. Realizar el seguimiento y medición al Proceso 11. Realizar el cálculo de los indicadores de gestión. 12. Analizar los riesgos | Informes Indicadores Calculados Informe de análisis de Riesgos | Proceso Planificación del Desarrollo Administrativo |
| Planificación del Desarrollo Administrativo. | Planes de mejoramiento Indicadores analizados Informes analizados y evaluados. | A 13. Aplicar acciones de mejoramiento | Acciones correctivas. Acciones preventivas. Acciones de mejora. | Evaluación, Control y Mejora. |

Documentos

| Código | Nombre |
|----------|---|
| PR-VV-01 | Procedimiento de Vivienda Nueva |
| PR-VV-02 | Procedimiento para el Mejoramiento de Vivienda. |



Municipio de La Estrella

CARACTERIZACIÓN PROCESO HÁBITAT

Código: CA- VV -01

Versión: 04

Fecha de Aprobación: 31-07-2019

| Recursos | | Quien Suministra |
|-----------------------------|--|--|
| Humanos | Coordinador(a) Técnico de Vivienda. Personal Especializado. Personal de Apoyo | Proceso Talento Humano Proceso de soporte Jurídico y Contratación |
| Físicos | Instalaciones locativas Equipos de computo Red interna e Internet Sistemas de Información Transporte | Proceso Gestión Administrativa Proceso de soporte Jurídico y Contratación Proceso de sistemas de información |
| Ambiente de Trabajo. | Condiciones óptimas de ventilación. Iluminación e infraestructura. | Proceso Talento Humano |

COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

| Que comunica | Quien comunica | A quien se le comunica | Medio de comunicación | Frecuencia de la comunicación |
|--|---------------------|--|--|-------------------------------|
| Información de convocatorias | Secretaria Publicas | Obras Comunidad | Perifoneo – redes sociales – acciones comunales - volantes | Dependiendo de la necesidad |
| Información General (gestión) a alcalde – concejales y secretarios | Secretaria Publicas | Obras Funcionarios | Memorando y correo interno | Dependiendo de la necesidad |
| Información personal | Secretaria Publicas | Obras Comunidad particulares – usuarios de los proyectos | Verbal y documento escrito | Dependiendo de la necesidad |
| Respuestas PQRFS | Secretaria Publicas | Obras Comunidad | Escrito | Permanente |



Municipio de La Estrella

CARACTERIZACIÓN PROCESO HÁBITAT

Código: CA- VV -01

Versión: 04

Fecha de Aprobación: 31-07-2019

COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

| Que comunica | Quien comunica | A quien se le comunica | Medio de comunicación | Frecuencia de la comunicación |
|---|------------------------------|----------------------------|----------------------------------|-------------------------------|
| Contratación | Secretaria Publicas Obras | Interesados - Contratistas | Medios oficiales de contratación | Dependiendo de la necesidad |
| Solicitudes, información sobre avance y proyectos de vivienda | Secretaria Publicas Obras | Entidades oficiales | Correo - Físico | Permanente |

COPIA CONTROLADA



Municipio de La Estrella

CARACTERIZACIÓN PROCESO HÁBITAT

Código: CA- VV -01

Versión: 04

Fecha de Aprobación: 31-07-2019

PLAN DE CONTROL

| Aspectos a controlar | Método de control o seguimiento | Responsable del control | Frecuencia | Registro |
|--|---|-------------------------|------------|---|
| Cumplimiento del plan de desarrollo | Reporte de indicadores | Secretarios de Despacho | Trimestral | Programa de indicadores |
| Contratación de obras | Verificación de cumplimiento de normas | Secretarios de Despacho | Permanente | Documentos registrados |
| Cumplimiento de requisitos de ley para adjudicar subsidios de Vivienda | Verificando los requisitos legales por parte del Comité de la Secretaria de Vivienda y Hábitat. Secretaría | Secretaria de Despacho | Permanente | Listas de chequeo postulantes a subsidios de vivienda |
| Documentación aportada por los postulantes | Destinando un espacio seguro para el almacenamiento exclusivo de ésta documentación. | Secretaria de Despacho | | Espacio Rotulado de almacenamiento |
| Ejecución adecuada de los procedimientos | Sensibilización, capacitación y seguimiento a la ejecución de los procedimientos | Secretaria de Despacho | Permanente | Planes de mejoramiento, Listados de asistencia, registro fotográfico, actas de comité Suficientes |
| Respuestas oportunas a las PQRSFD | Controlando las respuestas en los tiempos establecidos | Secretaria de Despacho | Permanente | |
| | | | | |



Municipio de La Estrella

CARACTERIZACIÓN PROCESO HÁBITAT

Código: CA- VV -01

Versión: 04

Fecha de Aprobación: 31-07-2019

PARÁMETROS DE MEDICIÓN – INDICADORES DE GESTIÓN

IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS

Ver Mapa de Riesgos y Políticas de Administración de los riesgos

CONTROL DE CAMBIOS:

| Versión | Fecha de Aprobación | Descripción del Cambio |
|---------|---------------------|--|
| 01 | 02-10-2012 | Se organizar las actividades del proceso enfocadas en el PHVA, Se organizan las entradas con sus respectivos proveedores y las salidas con sus respectivos clientes. Se incluye alcance del proceso. |
| 02 | 27-07-2017 | Se ajusta la caracterización teniendo en cuenta los cambios de la norma ISO 9001:2015 (comunicación Interna y Externa – planes de Control) |
| | 01-06-2018 | Se revisa y a la fecha no presenta cambios. |
| | 29-07-2019 | Se revisa el procedimiento y a la fecha no presenta cambios. |
| 03 | 31-07-2019 | Se retiran los procedimientos PR-VV-03 Procedimiento para la construcción de vivienda en terreno propio, PR-VV-04 Procedimiento para la Titulación de predios, PR-VV-05 Procedimiento para compra de vivienda usada. |

Revisado por: Ana María Ríos Restrepo

Cargo: Secretaria de Obras Públicas

Firma:

Aprobado por: Johnny Alexander García Yepes

Cargo: Alcalde Municipal

Firma: