

Solicitud de Cambio.

Solicitante: Unidad de Desarrollo Institucional	Fecha: 10 de Abril de 2019
Nombre del documento: Manual de la Calidad	Código: N/A
Revisión: 20	

Motivo del cambio:

- Actualización y mejora del Manual de la Calidad

Descripción del cambio:

1. En la sección **4.1 Conocimiento de la institución y su contexto**, en el numeral 4. Requerimientos, sub numeral 4.4 se agrega el texto "y para determinar los riesgos y oportunidades del contexto organizacional".
2. En la sección **4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos**, en el numeral 4.4.1 Interacción de procesos, se revisó mapa de procesos y tabla de abreviaturas, se corrigieron algunos nombres de unidades y se actualizo los líderes y gestores de procesos, en aquellos casos requeridos.
3. En la sección **5.2 Política de la Calidad**, en el numeral 4. Requerimientos, sub numeral 4.2 en la Fase II se elimina el texto "(durante el proceso de implementación del sistema)".
4. En las sección **5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades de la institución**, en el numeral 4. Requerimientos, sub numeral 4.3 se elimina "Gerentes" y "Jefe UFI" y se adiciona el texto "Lideres de Procesos".
5. En la sección **6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades**, se realizan los siguientes cambios:
 - En el numeral 2. Alcance, se elimina el texto "de realización" y se sustituye por "procesos del sistema de gestión de la Calidad".
 - En el numeral 4. Requerimientos, se elimina el sub numeral 4.4.
 - En el sub numeral 4.5, se elimina el texto "de realización" y se adiciona el texto "que integran el sistema de gestión de la calidad".
6. En la sección **6.2 Objetivos de la Calidad**, en numeral 4. Requerimientos, en el sub numeral 4.1, se elimina el texto "los objetivos estratégicos" y se sustituye por "las estrategias de la institución".
7. En la sección **6.3 Planificación de los Cambios**, en numeral 4. Requerimientos, sub numeral 4.2, se adiciona el texto "consecuencias potenciales".

COPIA NO CONTROLADA

8. Se adiciona el numeral 10. Riesgos, en los procesos siguientes:

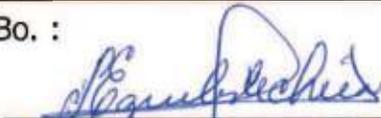
- Proceso de Gestión de la Calidad
- Proceso de Planeación Estratégica
- Proceso de Asignación de Recursos
- Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios
- Proceso de Mantenimiento y Servicios de Apoyo
- Proceso de Desarrollo Humano Profesional
- Proceso de Atención al Cliente y Partes Interesadas
- Proceso de Créditos
- Proceso de Contribuciones
- Proceso de Desarrollo de Proyectos Habitacionales

Temporal

Permanente

Válido hasta:

Vo.Bo. :


GESTOR DEL SUB-PROCESO*



Revisado por:



SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
UDI



*Normativa firma de acuerdo al Proceso o Area relacionada

Aprobado por:


DIRECTOR EJECUTIVO O LIDER DEL PROCESO**



** Normativa y Lineamientos firma el Director Ejecutivo

UDI-F-02

COPIA NO CONTROLADA



MANUAL DE LA CALIDAD

SECCIÓN: 0
FECHA: ABRIL DE 2019
REVISIÓN: 20
PÁGINA: 1

TITULO: PORTADA

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL FONDO NACIONAL DE VIVIENDA
POPULAR

UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

San Salvador, abril de 2019

Director Ejecutivo



Unidad de Desarrollo Institucional

COPIA NO CONTROLADA

TÍTULO: TABLA DE CONTENIDO

SECCION.

- 1 TABLA DE CONTENIDO.
- 2 INTRODUCCIÓN.
- 3 PENSAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA INSTITUCIÓN.
- 4 CONTEXTO DE LA INSTITUCIÓN (sólo título).
 - 4.1 CONOCIMIENTO DE LA INSTITUCIÓN Y DE SU CONTEXTO.
 - 4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS.
 - 4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.
 - 4.3.1 CLIENTES Y PARTES INTERESADAS DE LA INSTITUCIÓN.
 - 4.3.2 PRODUCTOS.
 - 4.3.3 INAPLICABILIDADES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.
 - 4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS.
 - 4.4.1 INTERACCIÓN DE PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.
 - 4.4.2 MATRIZ DE REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015 APLICABLES POR PROCESO.
 - 4.4.3 REQUISITOS LEGALES.
 - 4.4.4 REQUISITOS DE LA INSTITUCIÓN.
- 5 LIDERAZGO (sólo título).
 - 5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO.
 - 5.1.1 GENERALIDADES.
 - 5.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE.
 - 5.2 POLÍTICA DE LA CALIDAD.
 - 5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA INSTITUCIÓN.
- 6 PLANIFICACIÓN (sólo título).
 - 6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.
 - 6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD.
 - 6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS.
- 7 APOYO Y RECURSOS (sólo título)
 - 7.1 RECURSOS.
 - 7.2 COMPETENCIAS.
 - 7.3 TOMA DE CONCIENCIA.
 - 7.4 COMUNICACIÓN.
 - 7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA.
 - 7.5.1 GENERALIDADES DE LA DOCUMENTACIÓN.
 - 7.5.2 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA.





TITULO: INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN

La Ley de creación del Fondo Nacional de Vivienda Popular (FONAVIPO), fue aprobada el 28 de mayo de 1992, y en ella se constituye el Fondo como una institución de crédito, de carácter autónomo, quien inicia sus operaciones a partir del 17 de junio de 1992, cuyo objeto fundamental es "facilitar a las familias salvadoreñas de más bajos ingresos, el acceso al crédito que les permita solucionar su problema de vivienda y procurar las condiciones más favorables para el financiamiento habitacional de interés social".

Para realizar su misión, ejecuta los Programas de Créditos y Contribuciones, asimismo y desarrolla proyectos habitacionales y los comercializa, para atender a su población objetivo, la cual deberá tener ingresos mensuales como grupo familiar, iguales o menores a cuatro salarios mínimos.

El Programa de Créditos se opera como banca de segundo piso, esto consiste en canalizar recursos financieros a la población objeto antes mencionado, para solucionar su problema habitacional, a través de instituciones intermediarias de créditos, autorizadas por el Fondo.

El Programa de Contribuciones, consiste en otorgar un subsidio en dinero o en especie a las familias beneficiadas, mediante un certificado emitido por el Fondo, el cual es un premio al esfuerzo de las mismas y por Ley se le ha delegado a FONAVIPO su administración.

FONAVIPO desarrolla proyectos habitacionales de interés social en terrenos del Fondo Especial de Contribuciones o en los adquiridos por el Fondo, ejecutados por empresas constructoras que participan en los procesos de licitación pública de la institución, con el objeto de facilitar una vivienda digna a la población objeto de FONAVIPO mediante crédito y/o contribución. Actualmente los proyectos desarrollados se encuentran en la etapa de comercialización y no se visualiza dentro de Plan Estratégico Institucional el desarrollo de nuevos proyectos con fondos propios.

Las fuentes para operar el Programa de Créditos son: recursos propios y préstamos; para el Programa de Contribuciones son: recursos provenientes de la comercialización de inmuebles, recuperación de cartera de préstamos, donaciones de organismos internacionales y aportes del Estado y para el desarrollo de proyectos habitacionales son: recursos propios y préstamos.

Para administrar de forma eficaz y eficiente los Programas de Créditos y Contribuciones de FONAVIPO y el desarrollo de proyectos habitacionales en la etapa de comercialización, se implanta un Sistema de Gestión de la Calidad, el cual está conformado por once procesos y constituye uno de los pilares fundamentales de la cultura organizacional de la Institución; su alcance se establece sobre la base de la razón de ser de la Institución y el análisis de contexto de la Institución.


Director Ejecutivo



Unidad de Desarrollo Institucional

COPIA NO CONTROLADA

TÍTULO: TABLA DE CONTENIDO

- 8 GESTIÓN DE LOS RECURSOS Y LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (sólo título).
 - 8.1 GESTIÓN DE LA CALIDAD.
 - 8.2 MEJORA CONTINUA.
 - 8.3 PLANEACIÓN ESTRATEGICA.
 - 8.4 ASIGNACIÓN DE RECURSOS.
 - 8.5 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS.
 - 8.6 MANTENIMIENTO DE SERVICIOS DE APOYO.
 - 8.7 DESARROLLO HUMANO PROFESIONAL.
 - 8.8 ATENCIÓN AL CLIENTE. Y PARTES INTERESADAS
 - 8.9 CRÉDITOS.
 - 8.10 CONTRIBUCIONES.
 - 8.11 DESARROLLO DE PROYECTOS HABITACIONALES (etapa de comercialización).
 - 8.12 CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES.

- 9 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
 - 9.1 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN.
 - 9.2 AUDITORIA INTERNA.
 - 9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.

- 10 MEJORA CONTINUA (solo título).
 - 10.1 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA.

	MANUAL DE LA CALIDAD	SECCIÓN: 3 FECHA: ABRIL DE 2019 REVISIÓN: 20 PÁGINA: 1
TÍTULO: PENSAMIENTO ESTRATÉGICO		

PENSAMIENTO ESTRATÉGICO

El pensamiento estratégico institucional está conformado por la misión, visión, valores y política de calidad, los cuales son parte integral del Plan Estratégico Institucional que es aprobado por Junta Directiva, de conformidad con el Manual para la Planificación Institucional y el Proceso de Planeación Estratégica. A continuación se define el pensamiento estratégico institucional:

VISIÓN

"Generar el fortalecimiento financiero en el mediano plazo y consolidarnos como una Institución financiera líder, en facilitar responsablemente a las familias salvadoreñas de más bajos ingresos, el acceso a una solución habitacional"

MISIÓN

"Somos una institución financiera que facilita el acceso a una solución habitacional, a las familias salvadoreñas de más bajos ingresos, mediante créditos favorables y Subsidios, a través de Instituciones Autorizadas"

VALORES ENFOCADOS A LA ÉTICA GUBERNAMENTAL

- **Solidaridad**, porque apoyamos el esfuerzo de las familias para solucionar su problema habitacional, en apoyo a su inclusión social.
- **Transparencia**, porque actuamos de manera accesible para que toda persona natural o jurídica, que tenga interés legítimo, pueda conocer si las actuaciones del servidor público son apegadas a la ley.
- **Compromiso**, porque realizamos nuestro trabajo con alto espíritu de servicio hacia la población y con total identificación.
- **Integridad**, porque actuamos con honestidad, transparencia y probidad en cumplimiento al marco legal.
- **Equidad**, porque promovemos la igualdad de oportunidades, para el acceso a los beneficios que ofrece la Institución a las familias salvadoreñas.
- **Excelencia**, porque realizamos nuestro trabajo con calidad para satisfacer las expectativas de nuestros clientes, utilizando nuestras mejores habilidades técnicas y humanas.

POLÍTICA DE CALIDAD

"En FONAVIPO, como una institución financiera autónoma, estamos comprometidos a mejorar continuamente los procesos, para satisfacer a nuestros clientes y partes interesadas, facilitando el acceso a soluciones habitacionales mediante créditos y subsidios"



Director Ejecutivo

Unidad de Desarrollo Institucional

COPIA NO CONTROLADA

1. OBJETIVO.

Establecer los lineamientos para determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos del sistema de gestión de la calidad.

2. ALCANCE.

Esta sección es aplicable al Sistema de Gestión de la Calidad de FONAVIPO.

3. RESPONSABILIDADES.

- 3.1 **De la Junta Directiva**, aprobar el Plan Estratégico y sus modificaciones de conformidad con lo definido en el Proceso de Planificación Estratégica (ver sección 8.3 de este manual).
- 3.2 **Del Director Ejecutivo**, proponer a la Junta Directiva el Plan Estratégico Institucional el cual contiene el análisis del contexto interno y externo de la institución.
- 3.3 **Del Jefe de la Unidad de Desarrollo Institucional**, coordinar la formulación y ejecución del Plan Estratégico Institucional y análisis del contexto interno y externo de la Institución.
- 3.4 **De los Líderes de proceso**, participar en la formulación del Plan Estratégico Institucional y análisis del contexto interno y externo de la Institución.

4. REQUERIMIENTOS.

- 4.1 En FONAVIPO se cuenta con un manual para la planificación estratégica y un proceso de planificación estratégica en los cuales se describe como se formula la planificación estratégica y el análisis del entorno interno y externo como insumo para dicho proceso.
- 4.2 Se ha establecido que el proceso de formulación del Plan Estratégico Institucional, se realiza de forma participativa entre la alta dirección, gerentes y jefaturas.
- 4.3 En FONAVIPO durante la formulación estratégica se realiza el análisis situacional actual de la Institución considerando aspectos del contexto interno y externo que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales.
- 4.4 Se ha establecido que el análisis situacional del contexto interno y externo se realiza a través de la formulación del FODA institucional, determinando a nivel interno las fortalezas y debilidades de la Institución y a nivel externo las oportunidades y amenazas, este análisis es un insumo para el proceso de planeación estratégica (ver sesión 8.3 de este manual) y para determinar los riesgos y oportunidades del contexto organizacional.



Director Ejecutivo

Unidad de Desarrollo Institucional

COPIA NO CONTROLADA

	MANUAL DE LA CALIDAD	SECCIÓN: 4.2 FECHA: ABRIL DE 2019 REVISIÓN: 20 PÁGINA:1
TÍTULO: COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS		

4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS.

FONAVIPO debido al impacto o impacto potencial en la capacidad de la institución de proporcionar de forma coherente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la Institución ha determinado como partes interesadas las siguientes:

Partes interesadas Externas:

- a) Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano, quien es el ente rector de la Política Nacional de Vivienda y Hábitat de El Salvador, en dicha Política se establece el rol de FONAVIPO, por otra parte el viceministerio postula a familias a ser beneficiadas en el Programa de Contribuciones.
- b) Proveedores de Bienes y Servicios, FONAVIPO por ser una Institución de carácter público en sus procesos de adquisición de bienes y servicios, aplica la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, por tanto para los servicios que adquiere se nombra un administrador de contrato quien mantiene la relación con el proveedor hasta la finalización del servicio y las necesidades y expectativas de este, se encuentran plasmadas en el contrato de servicio y su oferta presentada.

Siendo sus principales expectativas las siguientes: cumplimiento de condiciones contractuales y pago oportuno de conformidad con los plazos pactados y la transparencia en los procesos de adjudicación.

Partes interesadas Internas:

- a) Personal que labora en la institución y que están comprometidos a contribuir al logro de los objetivos institucionales y tiene una relación contractual de orden permanente, cuyas expectativas son: pago oportuno de su salario y condiciones laborales adecuadas.



Director Ejecutivo

Unidad de Desarrollo Institucional

COPIA NO CONTROLADA

	MANUAL DE LA CALIDAD	SECCIÓN: 4.3 FECHA: ABRIL DE 2019 REVISIÓN: 20 PÁGINA:1
TÍTULO: ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		

4.3 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC).

El presente Sistema de Gestión de la Calidad, tiene como alcance: "Prestación de servicios de crédito y subsidios para vivienda de interés social" y está fundamentado en la razón de ser de la Institución: Programa de Créditos, Programa de Contribuciones y el desarrollo de proyectos habitacionales de interés social en la etapa de comercialización de los mismos. Además se valoró el análisis de contexto institucional.

4.3.1 CLIENTES Y PARTES INTERESADAS DE LA INSTITUCIÓN.

- 4.3.1.1 **Clientes internos:** Es el siguiente en la línea del proceso. Para efectos del Sistema de Gestión de la Calidad de FONAVIPO, son todas las unidades y personal que suministran productos internos, los cuales son utilizados como insumos para la transformación del producto final.
- 4.3.1.2 **Cliente externo directo:** Todas las instituciones financieras que dentro de su finalidad se encuentra otorgar financiamiento para la adquisición y mejoramiento de vivienda, así como el desarrollo de proyectos habitacionales destinados a familias de la población objetivo del Fondo descritas en el Art. 31 de su Ley de creación y que están autorizadas por FONAVIPO.
- 4.3.1.3 **Cliente familia beneficiada con contribución:** Son las familias que han recibido una contribución o subsidio en dinero o en especie.
- 4.3.1.4 **Cliente externo indirecto:** Son todas aquellas familias cuyo ingreso mensual es inferior o igual al monto de cuatro salarios mínimos del sector comercio y servicios y que son la razón de ser del Fondo.
- 4.3.1.5 **Proveedores:** Son los que suministran bienes y servicios para la operativización de los procesos y subprocesos de la Institución.
- 4.3.1.6 **VMVDU:** Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano, es el ente rector de la Política Nacional de Vivienda, define y autoriza el desarrollo de nuevos asentamientos organizados y opera como una institución postulante para el proceso de contribuciones.

4.3.2 PRODUCTOS:

Los productos principales son:

- Créditos para vivienda y sus diferentes líneas.
- Contribuciones o subsidios para vivienda en dinero o especie y sus modalidades.



Director Ejecutivo

Unidad de Desarrollo Institucional

COPIA NO CONTROLADA

TÍTULO: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS

4.4. GENERALIDADES

1. OBJETIVO.

Determinar los lineamientos para establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma ISO 9001:2015

2. ALCANCE.

Esta sección es aplicable al Sistema de Gestión de la Calidad de FONAVIPO.

3. RESPONSABILIDADES.

3.1 **Del Director Ejecutivo**, realizar las revisiones al Sistema de Gestión de la Calidad de FONAVIPO, para su desarrollo, implementación y mejora.

3.2 **Del Jefe de la Unidad de Desarrollo Institucional y del Especialista de Gestión de la Calidad, Procesos y Normativa**, coordinar el establecimiento, implementación y mejora de los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.

4. REQUERIMIENTOS.

- 4.1 En FONAVIPO se ha establecido, documentado, implementado y se mantiene un Sistema de Gestión de Calidad y se mejora continuamente su eficacia de acuerdo a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.
- 4.2 En FONAVIPO se han identificado los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y se aplican en toda la organización, los cuales están descritos en la sección 8.0 de este manual.
- 4.3 Se han determinado la secuencia e interacción de los procesos; ver sección 4.4.1 de este manual.
- 4.4 Se ha determinado los criterios y métodos necesarios, incluyendo las mediciones y los indicadores del desempeño para asegurar que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces, los cuales están descritos en la sección 8.0 de este manual.
- 4.5 Cuando se adviertan potenciales impedimentos para realizar los procesos según lo planificado o normado, se determinarán en lo aplicable o pertinente mecanismos de contingencia, de acuerdo con la exposición de riesgo que se determine, según la normativa interna para la gestión de riesgos.
- 4.6 Se establece un presupuesto anual aprobado por Junta Directiva, quien delega en el Director Ejecutivo su asignación, ejecución y liquidación, para implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad.
- 4.7 Se han abordado los riesgos y oportunidades de conformidad con la metodología interna y la normativa respectiva a la Gestión de Riesgos.



4.3.3 INAPLICABILIDADES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

Los requisitos de la norma ISO 9001:2015 que se han determinado como no aplicables no afectan a la capacidad ni a la responsabilidad de la Institución de asegurarse de la conformidad de sus productos y servicios y del aumento de la satisfacción del cliente y estos son:

Requisitos de norma	Justificación
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones.	Para la prestación de los servicios de créditos y contribuciones para vivienda la Institución no requiere ni utiliza equipo de medición que deban calibrarse.
8.3 Diseño y Desarrollo	Para FONAVIPO los productos y/o servicios (Créditos y Contribuciones) son definidos en su ley de creación, y los subproductos son revisados periódicamente para asegurar su adecuación al cliente



YEM
 Director Ejecutivo

Unidad de Desarrollo Institucional

COPIA NO CONTROLADA

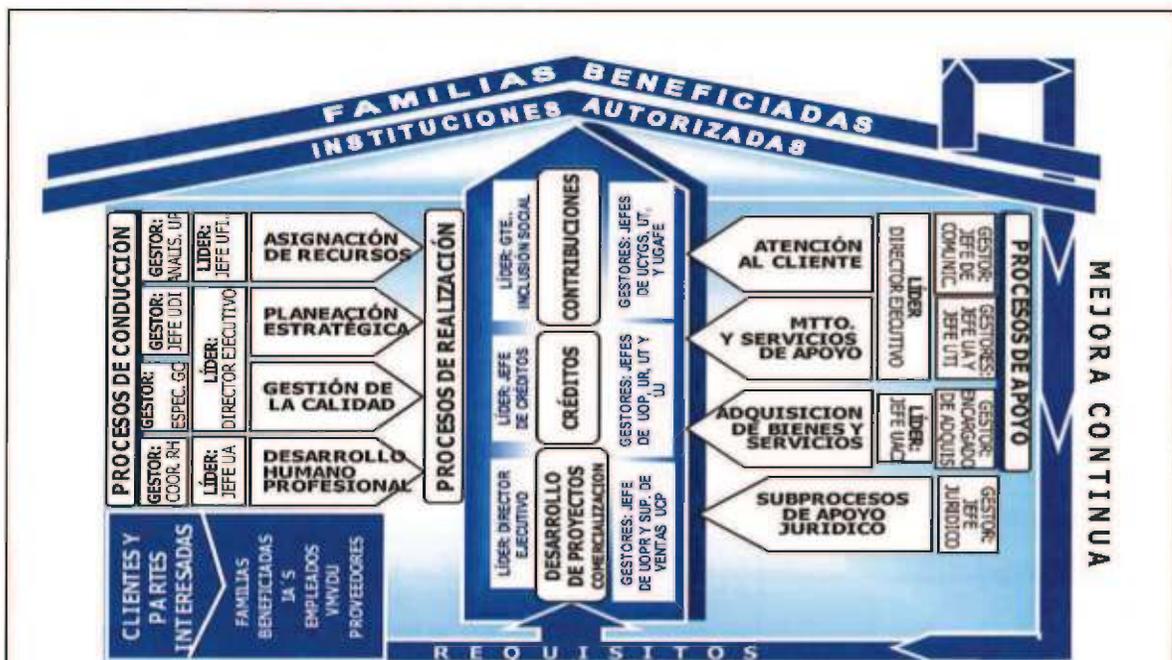
TÍTULO: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS

4.4.1 INTERACCIÓN DE PROCESOS.

Los procesos se integran en tres grupos, detallados a continuación:

- **Procesos de Conducción**, son los que definen el rumbo de la Institución y del Sistema de Gestión de la Calidad: Proceso de Asignación de Recursos, Proceso de Planeación Estratégica, Proceso de Gestión de la Calidad y Proceso de Desarrollo Humano.
- **Procesos de Realización**, son la razón de ser de la Institución, a través de ellos se generan los créditos y contribuciones (en dinero o en especie) para solucionar el problema de vivienda a las familias de nuestra población objeto: Proceso de Créditos, Proceso de Contribuciones y Proceso de Desarrollo de Proyectos Habitacionales (en la etapa de comercialización).
- **Procesos de Apoyo**, son los que apoyan a los procesos de realización para la generación de los créditos y las contribuciones: Proceso de Atención al Cliente, Proceso de Mantenimiento y Servicios de Apoyo, Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios.

A continuación se describe de forma gráfica la secuencia e interacción de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad Institucional:



UP	UNIDAD DE PRESUPUESTOS	UA	UNIDAD ADMINISTRATIVA
UTI	UNIDAD DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN	UDI	UNIDAD DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
UOP	UNIDAD DE OPERACIONES DE PRÉSTAMOS	UT	UNIDAD DE TESORERÍA
UR	UNIDAD DE RIESGOS	UACI	UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONAL
UJ	UNIDAD JURÍDICA	UCYGS	UNIDAD DE CONTRIBUCIONES Y GESTIÓN SOCIAL
UOPR	UNIDAD DE OPERACIONES Y PROYECTOS DE RECONSTRUCCIÓN	ESPEC. GC	ESPECIALISTA DE GESTIÓN DE CALIDAD, PROCESO Y NORMATIVA
UCP	UNIDAD DE COMERCIALIZACIÓN DE PROYECTOS	COORD. RH	COORDINADOR DE RECURSOS HUMANOS
UGAFE	UNIDAD DE GESTIÓN DE ACTIVOS DEL FONDO	UFI	UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL

Director Ejecutivo

Unidad de Desarrollo Institucional



COPIA CONTROLADA

TÍTULO: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS

4.4.2 MATRIZ DE REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015 APLICABLES POR PROCESO.

PROCESOS	REQUISITO NORMA ISO 9001:2015
Gestión de la calidad	4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad, y 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos
	5.1 Liderazgo y compromiso y 5.1.1 Generalidades
	6. Planificación
	7.4 Comunicación
	7.5 Información documentada y 7.5.1 Generalidades
	7.5.2 Creación y actualización y 7.5.3 Control de la información documentada
	8.7 Control de las salidas no conformes
	9.2 Auditoría interna.
Desarrollo humano profesional	10.2 No conformidad y acción correctiva.
	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización
	7.1.2 Personas, 7.1.6 Conocimientos de la Organización., 7.2 Competencia y 7.3 Toma de conciencia
Asignación de recursos	4.4.1.d) determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su [disponibilidad;
	5.1.1 e) asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles; y 6.3 c) disponibilidad de recursos.
	7.1 Recursos
Mejora continua	9.3 Revisión por la Dirección.
	10 Mejora.
Atención al cliente	8.2.1 Comunicación con el cliente.
	9.1.2 Satisfacción del cliente.
Planeación estratégica	4 Contexto de la Organización, 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto, 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad
	5 Liderazgo y 5.1.1 Liderazgo y compromiso.
	5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad.
	6. Planificación, 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades y 6.3 Planificación de los cambios
	6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos



COPIA NO CONTROLADA

TÍTULO: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS

	8.5.4 Preservación
	8.5.5 Actividades posteriores a la entrega
	8.6 Liberación de los productos y Servicios.
	8.7 Control de las Salidas no conformes
Requisitos de la norma que se aplican a todos los procesos son:	
	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades
	6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos
	7.5.2 Creación y actualización y 7.5.3 Control de la información documentada
	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación y 9.2 Auditoría Interna
	9.1.3 Análisis y Evaluación.
	10 Mejora

4.4.3 REQUISITOS LEGALES.

Ley de Creación de FONAVIPO, leyes y normas que regulan el sistema financiero local, la administración pública, comercio y leyes laborales locales, en lo aplicable a las operaciones de FONAVIPO y establecidas en cada uno de los subprocesos que conforman los procesos de la Institución.

4.4.4 REQUISITOS DE LA ORGANIZACIÓN.

Los requisitos de FONAVIPO se establecen a partir del Gobierno Corporativo de la Institución, el cual se fundamenta en la transparencia y una cultura organizacional alentada por principios éticos, responsabilidad social y la búsqueda constante de la creación de valor con los clientes y partes interesadas.

Por tanto, se requiere:

- Personal ético, comprometido, con una actitud positiva y con responsabilidad social.
- Normativa institucional que delimita claramente la actuación de los funcionarios y empleados.
- Procesos y subprocesos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad, alineados con la estrategia de la Institución y a la normativa siguiente: Manual de Créditos, Normas de Contribuciones, reglamentos, normas y políticas autorizadas por Junta Directiva de FONAVIPO.



Director Ejecutivo

Unidad de Desarrollo Institucional

COPIA NO CONTROLADA

TÍTULO: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS

PROCESOS	REQUISITO NORMA ISO 9001:2015
Mantenimiento de servicios de apoyo	7.1.3 Infraestructura
	7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos
	8.5.1 d) el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos
Adquisición de bienes y servicios	8.4 Control de los Procesos, Productos y Servicios Suministrados Externamente, 8.4.1 Generalidades y 8.4.2 Tipo y alcance del Control .
	8.4.3 Información para proveedores externos
Contribuciones	5.1.2 enfoque al cliente
	8.1 Planificación y control operacional
	8.2 Requisitos para los productos y servicios
	8.2.1 Comunicación con el cliente
	8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios
	8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios
	8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio
	8.5.2 Identificación y trazabilidad
	8.5.4 Preservación
	8.5.5 Actividades posteriores a la entrega
	8.6 Liberación de los productos y Servicios.
	8.7 Control de las salidas no conformes
	Créditos
8.1 Planificación y control operacional	
8.2 Requisitos para los productos y servicios	
8.2.1 Comunicación con el cliente	
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios	
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios	
8.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio	
8.5.2 Identificación y trazabilidad	
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.	



Director Ejecutivo

Unidad de Desarrollo Institucional

COPIA NO CONTROLADA

TITULO: LIDERAZGO Y COMPROMISO

5.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE

1. OBJETIVO.

Determinar los requisitos del cliente y asegurar que se cumplen, con el propósito de aumentar la satisfacción del mismo.

2. ALCANCE.

Esta sección es aplicable a los procesos de créditos, contribuciones y desarrollo de proyectos habitacionales, donde se determinan los requisitos del cliente y a los procesos de conducción y apoyo del Sistema de Gestión de Calidad de FONAVIPO, que apoyan en el cumplimiento de los requisitos del cliente.

3. RESPONSABILIDADES.

- 3.1 Del Director Ejecutivo, el establecimiento de la estrategia para el cumplimiento de esta sección del Manual de la Calidad.
- 3.2 Del Jefe de Créditos, Gerente de Inclusión Social y Jefe de Operaciones y Proyectos de Reconstrucción y Jefe de la Unidad de Comercialización, determinar los requisitos del cliente.
- 3.3 Del personal involucrado en el Sistema de Gestión de la Calidad, cumplir con los requerimientos del cliente.
- 3.4 Del Jefe de Comunicaciones, evidenciar el cumplimiento con los requisitos del cliente, por medio de la evaluación del nivel de satisfacción.

4. REQUERIMIENTOS.

- 4.1 Se ha establecido en el apartado de referencias de los procesos y subprocesos, los requisitos legales y reglamentarios y en el diagrama de relación de recursos de los mismos los requisitos del cliente.
- 4.2 Se han determinado los riesgos potenciales (ex antes) de los procesos de realización que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.
- 4.3 Se han determinado los requisitos del cliente conforme al Proceso de Créditos, al Proceso de Contribuciones y al Proceso de Desarrollo de Proyectos Habitacionales en su etapa de comercialización, descrito en el presente Manual de la Calidad.
- 4.4 Se ha definido los requisitos del cliente entendiendo por estos la necesidad de obtener un crédito o una contribución en dinero o especie, para solucionar su problema habitacional y con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente, se mide su satisfacción mediante el Proceso de Atención al Cliente y Partes Interesadas.

TÍTULO: LIDERAZGO Y COMPROMISO

5.1.1 GENERALIDADES

1. OBJETIVO.

Demostrar el liderazgo y compromiso de la Alta Dirección con respecto al desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, así como su mejora continua, eficacia y eficiencia.

2. ALCANCE.

La planificación, ejecución, control y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

3. RESPONSABILIDADES.

Del Director Ejecutivo y Líderes de proceso:

- a) Rendir cuentas con relación a eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- b) Comunicar a la organización la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme los requisitos del Sistema
- c) Establecer la política de la calidad.
- d) Establecer los objetivos de la calidad.
- e) Asegurar la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización.
- f) Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- g) Realizar las revisiones por la Dirección.
- h) Asegurar la disponibilidad de recursos.
- i) Asegurar que se logren los resultados previstos.
- j) Comprometer, dirigir y apoyar a las personas para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de calidad.



Director Ejecutivo

Unidad de Desarrollo Institucional

COPIA NO CONTROLADA

TÍTULO: POLÍTICA DE LA CALIDAD

1. OBJETIVO.

Formular la política de la calidad que defina las intenciones globales y la orientación de FONAVIPO en lo relativo a la calidad.

2. ALCANCE.

La presente sección del Manual de la Calidad, aplica a todo el Sistema de Gestión de Calidad de FONAVIPO.

3. RESPONSABILIDADES.

3.1 Del Director Ejecutivo, autorizar la Política de la Calidad y que sea adecuada a los propósitos de la Organización.

3.2 Del Especialista de Gestión de la Calidad, Procesos y Normativa, apoyar en la divulgación de la política de la calidad.

4. REQUERIMIENTOS.

4.1 POLÍTICA DE LA CALIDAD.

En FONAVIPO como institución financiera autónoma, estamos comprometidos a mejorar continuamente los procesos, para satisfacer a nuestros clientes y partes interesadas, facilitando el acceso a soluciones habitacionales mediante créditos y subsidios.

4.2 Comunicación y entendimiento de la política de la calidad.

Se establecen las fases para la comunicación y entendimiento de la política de la calidad, aplicable en el proceso de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad o cuando se genere una ampliación del mismo a la Institución:

Fase I.

Convocatoria del Jefe de la Unidad de Desarrollo Institucional al personal actual o nuevo para la divulgación oficial de la política de la calidad (para el personal nuevo se realiza en el proceso de inducción).

Fase II

Divulgación de la política de la calidad, a través de los siguientes medios: vía correo interno, Intranet, y cartelera de la Institución, afiches o cuadros colocados en lugares visibles en las instalaciones del Fondo y para públicos externos a través de la página web.

Fase III

Interiorización de la política con el personal (dinámicas de grupo para aprender la política, durante el proceso de implementación), con el personal nuevo se realiza evaluación durante el proceso de inducción.

4.3 Revisión de la política de calidad.

La Alta Dirección, revisará la política de la calidad durante el periodo de revisión del Plan Estratégico de la Institución, para asegurar su continua adecuación al Sistema de Gestión de la Calidad de FONAVIPO.



COPIA NO CONTROLADA

TÍTULO: ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA INSTITUCIÓN

1. OBJETIVO.

Asegurar que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la Institución.

2. ALCANCE.

En esta sección del Manual de la Calidad, se describe la estructura de responsabilidad y autoridad dentro del Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución.

3. RESPONSABILIDADES.

La Junta Directiva de FONAVIPO, es responsable de autorizar el organigrama de la Institución y el Director Ejecutivo tiene la responsabilidad de ejecutar y comunicarlo a toda la Institución.

4. REQUERIMIENTOS.

4.1 La Junta Directiva de FONAVIPO, delega la autoridad y responsabilidad del establecimiento del sistema de gestión de la calidad en el Director Ejecutivo, asimismo asegura que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad.

4.2 Las responsabilidades y autoridades se comunican a través del Manual del Sistema de Gestión de Calidad, Manual de Organización y Funciones, Reglamento de Firmas Autorizadas y las descripciones de puestos.

4.3 Se establece la Comisión de Calidad, conformado por: el Director Ejecutivo, el Especialista de Gestión de la Calidad, Procesos y Normativa, Líderes de Procesos, y el Jefe de la unidad de Desarrollo Institucional, cuyas atribuciones serán:

- Asegurar el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Promover y controlar la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Realizar las revisiones por la dirección y brindar el apoyo necesario.
- Controlar la medición de los procesos, productos y el Sistema de Gestión de la Calidad, a través de las auditorías del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Aprobar el ingreso o eliminación de procesos, en caso de los subprocesos serán los líderes y gestores quienes aprobarán nuevos o la eliminación de estos.

4.4 Las responsabilidades de los líderes y gestores de proceso, está enfocada en:

- Asegurar de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas;
- Informar, a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora;
- Asegurar que se promueve el enfoque al cliente en la Institución a partir de cada proceso.



COPIA NO CONTROLADA

TITULO: ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.

1. OBJETIVO.

Establecer los lineamientos generales para determinar los riesgos y oportunidades que son necesarios abordar para el cumplimiento de los objetivos Institucionales.

2. ALCANCE.

Esta sección se aplica a los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y riesgos institucionales definidos en la normativa interna de FONAVIPO.

3. RESPONSABILIDADES.

- 3.1 **Del Jefe de Unidad de Riesgos**, coordinar el abordaje y gestión de los riesgos institucionales de conformidad con la normativa definida para tal fin.
- 3.2 **De los Líderes y Gestores de proceso**, identificar y gestionar los riesgos afines a cada uno de sus procesos de conformidad a la normativa interna; así como de analizar y efectuar conclusiones sobre la eficacia de las acciones tomadas para mitigar los riesgos.

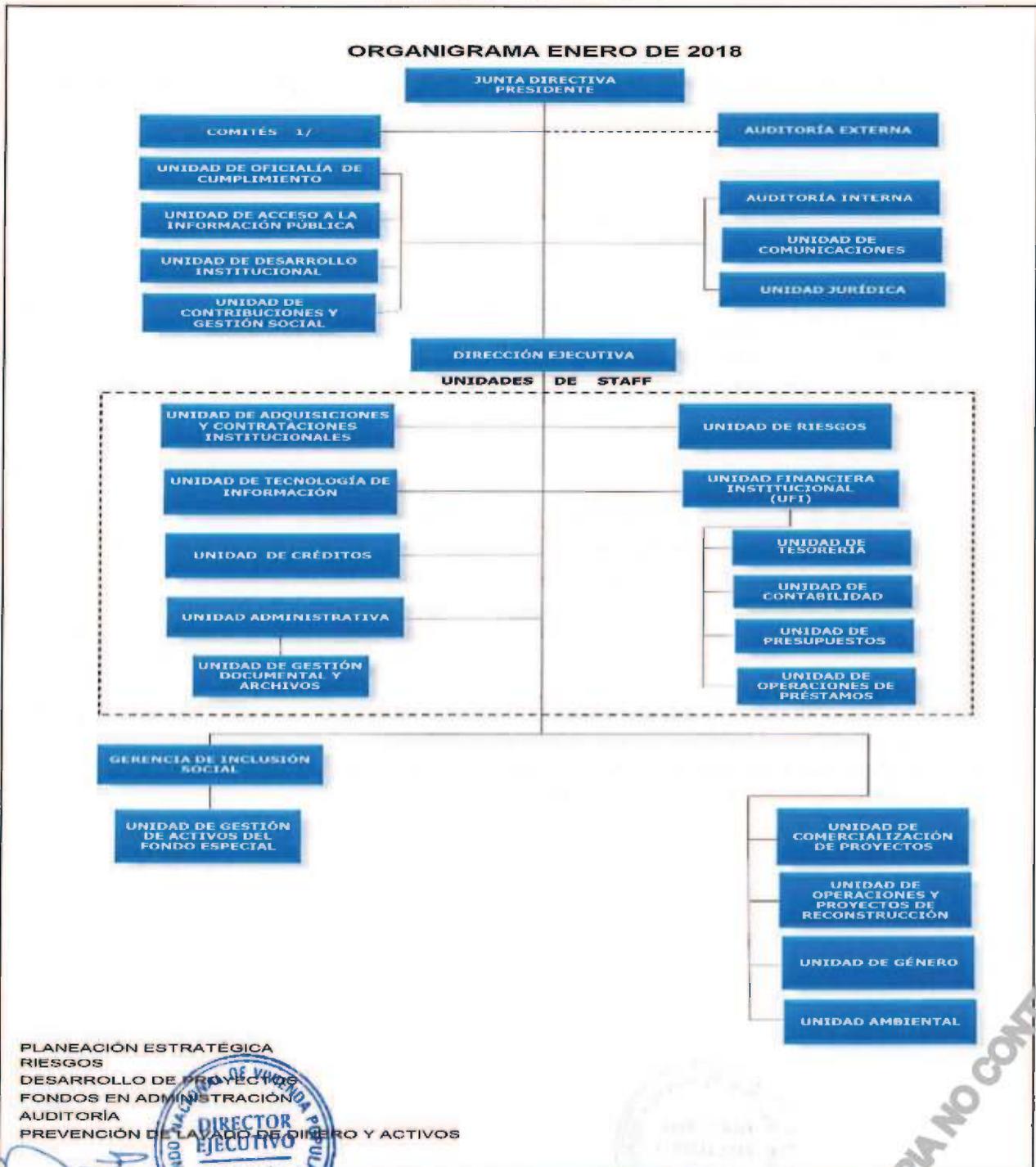
4. REQUERIMIENTOS

- 4.1 Se ha determinado la metodología para gestionar los riesgos de la Institución con la finalidad de cumplir los objetivos institucionales planificados.
- 4.2 Se han definido como riesgos institucionales: riesgo de crédito, riesgo de mercado, riesgo de liquidez, riesgo operativo, riesgo reputacional; cada uno de estos riesgos cuentan con su normativa de aplicación.
- 4.3 Se ha definido dentro de la Estructura organizativa una Unidad de Riesgos quien es la responsable de coordinar la gestión de los riesgos.
- 4.4 Se han definido en la metodología del riesgo operativo, que las acciones a realizar estarán en función de su perfil de riesgo residual, de conformidad con lo establecido en la normativa interna de gestión de riesgo operativo.
- 4.5 Se ha definido la matriz de riesgo operativo de los procesos que integran el sistema de gestión de la calidad con el objetivo de prevenir situaciones no deseadas, reduciendo su frecuencia y/o impacto.
- 4.6 Las oportunidades son tratadas durante el proceso de formulación del Plan Estratégico Institucional, en la metodología aplicada para el análisis de contexto.

TITULO: ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA INSTITUCIÓN

4.5 El organigrama define la relación de autoridad y en las descripciones de puestos, se establecen las responsabilidades y autoridad de cada cargo. A continuación se presenta el organigrama :

ORGANIGRAMA DE FONAVIPO



COPIA NO CONTROLADA

TÍTULO: OBJETIVOS DE LA CALIDAD

1. OBJETIVO.

Definir los objetivos generales de la calidad, base para determinar los objetivos específicos en cada proceso del Sistema de Gestión de la Calidad de FONAVIPO.

2. ALCANCE.

Esta sección aplica a todo el Sistema de Gestión de la Calidad de FONAVIPO y se determina la relación de los objetivos de la calidad con la política de calidad.

3. RESPONSABILIDADES.

3.1. Del Director Ejecutivo, el asegurarse de que los objetivos de la calidad se establecen en todo el Sistema de Gestión de la Calidad.

3.2. Del Jefe de la Unidad de Desarrollo Institucional y del Especialista de Gestión de la Calidad, Procesos y Normativa, coordinar la comunicación de los objetivos generales de la calidad y gestionar la definición de los objetivos específicos en cada proceso del Sistema de Gestión de la Calidad.

3.3. De los Líderes de proceso del Sistema de Gestión de la Calidad, definir y divulgar los objetivos específicos para su proceso.

4. REQUERIMIENTOS.

4.1. Se definen como objetivos generales del Sistema de Gestión de la Calidad, las estrategias de la institución, siendo los siguientes:

PALABRA O FRASE CLAVE DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVO GENERAL DE LA CALIDAD
MEJORAR CONTINUAMENTE LOS PROCESOS.	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer y modernizar el marco legal, institucional y patrimonial, para robustecer su capacidad de desempeño y que contribuya a consolidar una nueva estructura financiera de FONAVIPO.
SATISFACER A NUESTROS CLIENTES Y PARTES INTERESADAS.	<ul style="list-style-type: none"> Buscar la estabilidad y sostenibilidad de la estructura financiera-operativa de FONAVIPO.
FACILITANDO EL ACCESO A SOLUCIONES HABITACIONALES MEDIANTE CRÉDITOS Y SUBSIDIOS.	<ul style="list-style-type: none"> Estabilizar y fortalecer el Programa de Créditos. Fortalecer el Programa de Contribuciones. Finalizar la comercialización de proyectos habitacionales de interés social, para facilitar a familias de bajos ingresos el acceso a una vivienda propia.

4.2. Se establece una matriz de objetivos de la calidad por proceso, donde se declaran los objetivos específicos y las metas de cada uno.

4.3. Los objetivos de la calidad son medidos y controlados por cada líder de proceso.

COPIA NO CONTROLADA

TÍTULO: PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

1. OBJETIVO.

Definir los lineamientos generales cuando exista la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, para gestionarlos de forma planificada.

2. ALCANCE.

Esta sección aplica a todo el Sistema de Gestión de la Calidad de FONAVIPO y se determina la relación de los objetivos institucionales y del sistema de gestión de calidad.

3. RESPONSABILIDADES.

3.1. De los Líderes de proceso del Sistema de Gestión de la Calidad, proponer y planificar los cambios relacionados con sus procesos.

4. REQUERIMIENTOS.

4.1. Se ha definido en el proceso de planificación estratégica, la revisión del plan estratégico institucional y de realizarse cambios al mismo se analizan los efectos de este en las metas institucionales que están vinculadas con los procesos y los recursos a necesitar.

4.2. Los cambios de los procesos se realizan a través de solicitudes de cambios en las cuales se manifiesta el motivo del cambio, la necesidad de cambio, consecuencias potenciales y el efecto en los procesos.



Director Ejecutivo

Unidad de Desarrollo Institucional

COPIA NO CONTROLADA

TÍTULO: COMUNICACIÓN

1. OBJETIVO.

Establecer una metodología de comunicación apropiada dentro de FONAVIPO, para la operación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad.

2. ALCANCE.

Esta sección aplica a todo el Sistema de Gestión de la Calidad, en lo referido a los mecanismos de comunicación de la política de calidad, objetivos, procesos y a las modificaciones o actualizaciones de los mismos.

3. RESPONSABILIDADES.

3.1 Del Director Ejecutivo, proporcionar los recursos necesarios para la comunicación eficaz dentro de la Institución.

3.2 De Líderes y Gestores, asegurarse del fiel cumplimiento de esta sección del Manual de la Calidad.

4. REQUERIMIENTOS.

4.1 Se comunica y evalúa el conocimiento, de todo el personal del FONAVIPO, de la política de la calidad, objetivos generales de la calidad, como también cambios y avances del Sistema de Gestión de la Calidad.

4.2 Se establece la metodología de comunicación, considerando lo siguiente:

4.2.1 Comunicación de los procesos, subprocesos y otros documentos que sean necesarios.

4.2.2 Cada Jefe inmediato debe comunicar los objetivos específicos de cada proceso para que el personal conozca como contribuye en el logro de ellos.

4.2.3 Se comunican los resultados de los objetivos al personal con la finalidad de divulgar el desempeño de cada uno de ellos.

4.2.4 Se comunican al personal vinculado de cada proceso los resultados de las auditorias internas, seguimiento de acciones correctivas y acciones preventivas con el objeto de compartir la mejora en el desempeño de los procesos.

4.3 Se define como medios de difusión los siguientes: carteleras, correo electrónico, charlas técnicas, reuniones internas de cada unidad o visitas de seguimiento a las diferentes áreas que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad de FONAVIPO.

TÍTULO: APOYO Y RECURSOS

7.1 RECURSOS.

La institución determina y proporciona los recursos necesarios para el sistema de gestión de calidad y el cumplimiento de los objetivos Institucionales, ver sección 8.4, referente al proceso de asignación de recursos.

7.2 COMPETENCIAS

La institución ha determinado dentro de la estructura organizativa puestos de trabajo, de los cuales se diseña un perfil del puesto en el cual se establecen las competencias del personal en cuanto a conocimiento y habilidades denotado por su nivel y especialidad académica, experiencia laboral en el puesto, etc.

Asimismo en las descripciones de puesto se ha establecido un campo en el cual se define el vínculo de cada puesto de trabajo con cada uno de los procesos y subproceso del sistema de gestión de calidad y su compromiso hacia los mismos.

El proceso de contratación del personal se ejecuta sobre la base de los requisitos definidos en cada perfil de puesto, una vez contratado el personal se realiza la inducción pertinente y a través del programa de capacitación se fortalecen las competencias, con el objetivo que el personal desarrolle sus funciones de forma eficaz y eficiente para el logro de los objetivos del sistema de gestión de calidad (ver sección 8.7 de este manual).

En la unidad administrativa se mantiene un expediente actualizado del personal de la institución en el cual se conservan las evidencias de las competencias del personal.

7.3 TOMA DE CONCIENCIA

Con el objetivo que el personal de la Institución tome conciencia de la política de calidad, objetivos de calidad, de su contribución desde su puesto de trabajo al logro de los objetivos y mejora del sistema de gestión de calidad y sus implicaciones ante cualquier incumplimiento, la Institución realiza las acciones siguientes:

- En las descripciones de puesto de personal se ha definido un campo relacionado con las actividades del sistema de gestión de calidad, relacionadas con la interiorización de la política de calidad, misión y visión institucional y otro campo donde se establece su relación con los procesos y subprocesos del sistema.
- Se ha formulado un matriz de los objetivos de calidad que se vincula con cada uno de los procesos del sistema.
- En el proceso de inducción del personal nuevo se realiza una explicación del sistema de gestión de calidad y la relación con el puesto de trabajo del personal nuevo.
- Cada líder de proceso es responsable de generar toma de conciencia del personal que participa en cada proceso.

COPIA NO CONTROLADA

TÍTULO: INFORMACIÓN DOCUMENTADA

7.5.1 Generalidades de la información documentada.

1. OBJETIVO.

Establecer y asegurar la estructura de la información documentada necesaria plasmada en los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.

2. ALCANCE.

Esta sección se aplica a toda la información documentada generada por los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, plasmada en los distintos documentos del mismo.

3. RESPONSABILIDADES.

Jefe de la Unidad de Desarrollo Institucional y Del Especialista de Gestión de la Calidad, Procesos y Normativa, coordinar la estructura de la información documentada y los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.

4. REQUERIMIENTOS

4.1 La estructura de la información documental del Sistema de Gestión de la Calidad es la siguiente:

Pirámide Documental del SGC



Definición de documentos declarados:

4.1.1 Política de calidad

Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresa formalmente por la Alta Dirección y alineada a la estrategia de la Institución.

TÍTULO: INFORMACIÓN DOCUMENTADA

4.1.2 Objetivo de calidad

Resultado a lograr, para FONAVIPO los objetivos de calidad son los mismos objetivos o estrategias institucionales definidas en el Plan Estratégico Institucional.

4.1.3 Manual de calidad

Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización. Para FONAVIPO será el documento donde se dará a conocer la política de calidad, los objetivos de calidad, las responsabilidades y la descripción general del Sistema de Gestión de la Calidad.

4.1.4 Información documentada

Información que se establece dentro de un documento, el cual servirá de soporte para la operación de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

4.1.5 Documento

Información que afecta la calidad de los procesos, sub-procesos y el Sistema de Gestión de la Calidad, que puede estar contenida en un medio de soporte por ejemplo: papel, medio magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra, patrón o una combinación de éstos.

4.1.6 Normativa

Documento aprobado por Junta Directiva, que establece las directrices para la administración de la Institución, el cual puede ser: normas, reglamentos, instructivos, políticas y manuales.

4.1.7 Lineamiento

Es el documento que establece el vocabulario, las directrices, las políticas y otras generalidades que afectan al Sistema de Gestión de la Calidad, autorizado por el Director Ejecutivo.
Ejemplo: lineamientos administrativos.

4.1.8 Proceso

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entradas en resultados.

4.1.9 Subproceso

Forma específica para llevar a cabo una actividad, asociado con un proceso.

4.1.10 Instrucción de trabajo.

Es el documento que describe paso a paso una o varias actividades del subproceso (una instrucción de trabajo puede estar asociada con un proceso o subproceso declarado del Sistema de Gestión de la Calidad).

4.1.11 Planificación de calidad.

Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de calidad y las especificaciones de los recursos relacionados para cumplir los objetivos.

TÍTULO: INFORMACIÓN DOCUMENTADA

- 4.7 Proteger contra modificaciones no intencionadas la información documentada conservada como evidencia de la conformidad.
- 4.8 Definir el tiempo de retención y la disposición final de la información documentada conservada como evidencia de la conformidad.
- 4.9 Controlar la identificación de la información documentada de origen externos que la institución ha determinado que es necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad, así como su distribución.

157
Director Ejecutivo



Unidad de Desarrollo Institucional

COPIA NO CONTROLADA

TÍTULO: INFORMACIÓN DOCUMENTADA

4.1.12 Formato

Es un esquema que establece los campos para registrar los datos relacionados con la implantación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

7.5.2 Control de Información Documentada

1. OBJETIVO.

Establecer y mantener los lineamientos para controlar la información documentada requerida por el Sistema de Gestión de la Calidad de FONAVIPO.

2. ALCANCE.

Esta sección es aplicable a toda la información documentada y los documentos generados por el Sistema de Gestión de la Calidad de FONAVIPO.

3. RESPONSABILIDADES.

3.1 Del Jefe de la Unidad de Desarrollo Institucional, coordinar, implantar y mantener el mecanismo de control de la información documentada.

3.2 Del Especialista de Gestión de la Calidad, Procesos y Normativa, la ejecución de esta sección.

3.3 De los Líderes y Gestores de procesos, Crear y actualizar la información documentada y mantener aquella conservada como evidencia.

4. REQUERIMIENTOS.

Se establece un Subproceso de Control de la Información Documentada, que define el cómo:

4.1 Asegurar la distribución, acceso, recuperación y uso de la información documentada.

4.2 Revisar y actualizar la información documentada y aprobarla nuevamente.

4.3 Asegurar de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual.

4.4 Asegurar el almacenamiento de la información documentada y que permanezcan legibles y fácilmente identificables.

4.5 Proteger adecuadamente la información documentada contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad.

4.6 Prevenir el uso no intencionado de la información documentada obsoleta e identificarla en el caso que se mantengan por alguna razón.

COPIA NO CONTROLADA



TITULO: PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD

1. OBJETIVO.

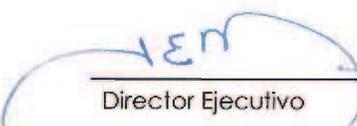
Diseñar, implementar, verificar y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la calidad de FONAVIPO, con la finalidad de innovar permanentemente los servicios en función del cumplimiento de los requisitos del cliente.

2. ALCANCE.

Este proceso es aplicable a todo el Sistema de Gestión de la Calidad de FONAVIPO.

3. RESPONSABILIDADES.

- 3.1 **Del Director Ejecutivo como Líder del Proceso**, coordinar el diseño, implementación, mantenimiento y mejora de los procesos.
- 3.2 **Del Especialista en Gestión de la Calidad, Procesos y Normativa**, como gestor, coordinar la ejecución de los subprocesos que conforman el proceso, asesorar en la elaboración de los documentos controlados y el resguardo de los mismos.


Director Ejecutivo

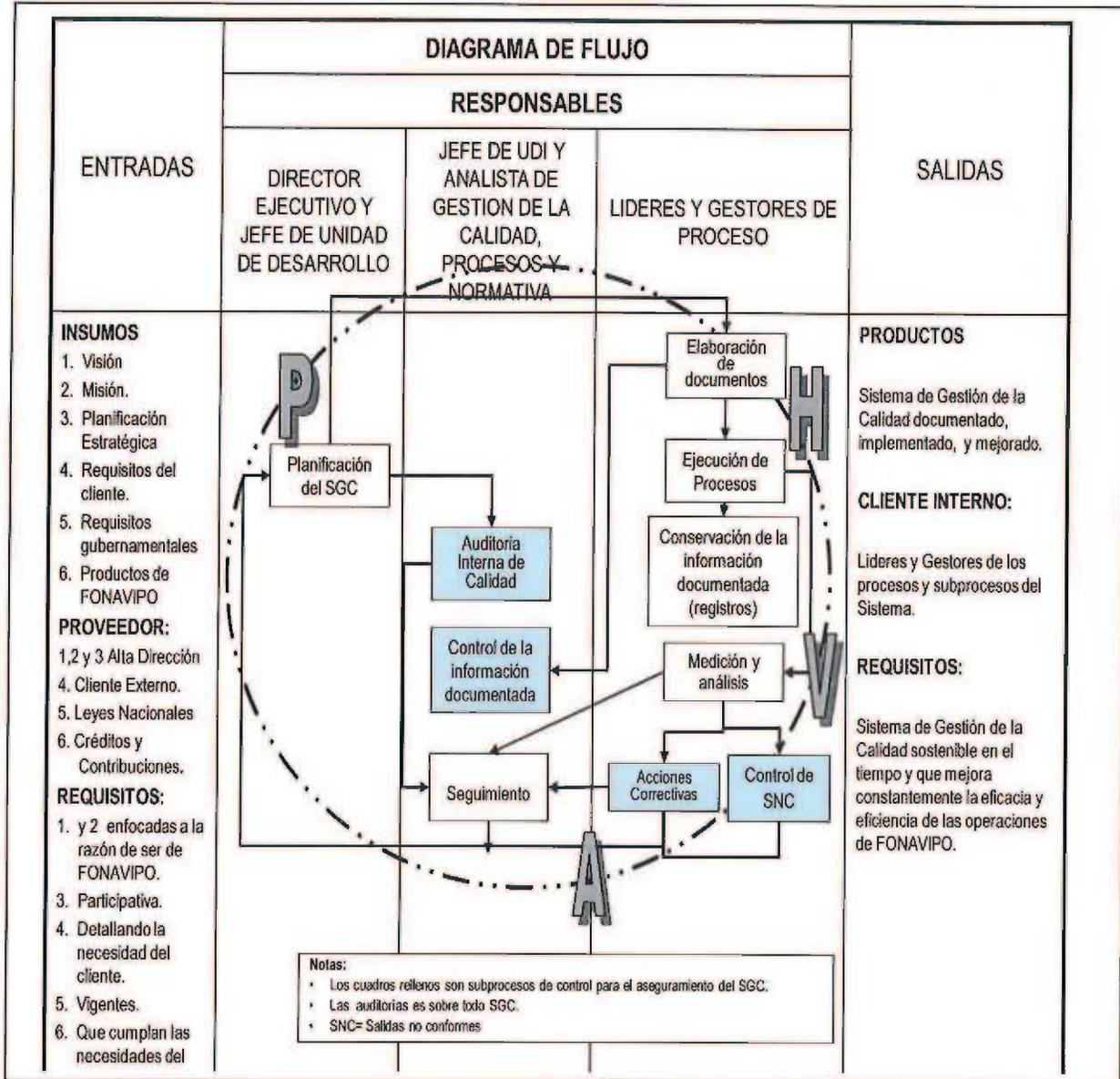


Unidad de Desarrollo Institucional

COPIA NO CONTROLADA

TÍTULO: PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD

4. PROCESO



5. FACTORES DEL AMBIENTE LABORAL:

- Equipos de trabajo con visión de sistema.
- Enfoque de procesos.
- Trabajo en equipo del personal del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Cultura organizacional con enfoque en la calidad.

TÍTULO: PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD

- Ambiente de confianza y amabilidad.
- Toma de decisiones basadas en datos.
- Ambiente iluminado, ventilado, libre de ruidos, agradable y accesible.

6. COMPETENCIAS DEL PERSONAL:

Las competencias se establecen en las descripciones de puestos, en las cuales se incluyen los requisitos de idoneidad a cada puesto de trabajo y aspectos del Sistema de Gestión de la Calidad.

7. FACTORES DE INFRAESTRUCTURA:

- Instalaciones.
- Equipo Informático y software.
- Mobiliario y equipo.
- Materiales de oficina.
- Apoyo logístico.

8. DOCUMENTOS ASOCIADOS:

- Subproceso control de información documentada.
- Subproceso de acciones correctivas.
- Subproceso de auditorías internas de la calidad.
- Subproceso control de las salidas no conforme.
- Matriz de objetivos de la calidad por procesos

9. OBJETIVO E INDICADOR DE GESTIÓN DEL PROCESO:

OBJETIVO:

Documentar, implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad de FONAVIPO.

INDICADORES:

- $(\text{No. de documentos distribuidos en tiempo esperado} / \text{Total de documentos recibidos}) * 100$
- $(\text{Número de acciones efectivas} / \text{Total de acciones implantadas}) * 100$
- $(\text{Total de salidas no conforme} / \text{Total de productos entregados}) * 100$.

10. RIESGOS

Los riesgos del proceso de Gestión de Calidad se encuentran identificados dentro de su respectiva matriz.

COPIA NO CONTROLADA

TITULO: PROCESO DE MEJORA CONTINUA

1. OBJETIVO.

Establecer e implementar el proceso para mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, las acciones correctivas, tratamiento de los riesgos y la revisión por la dirección.

2. ALCANCE.

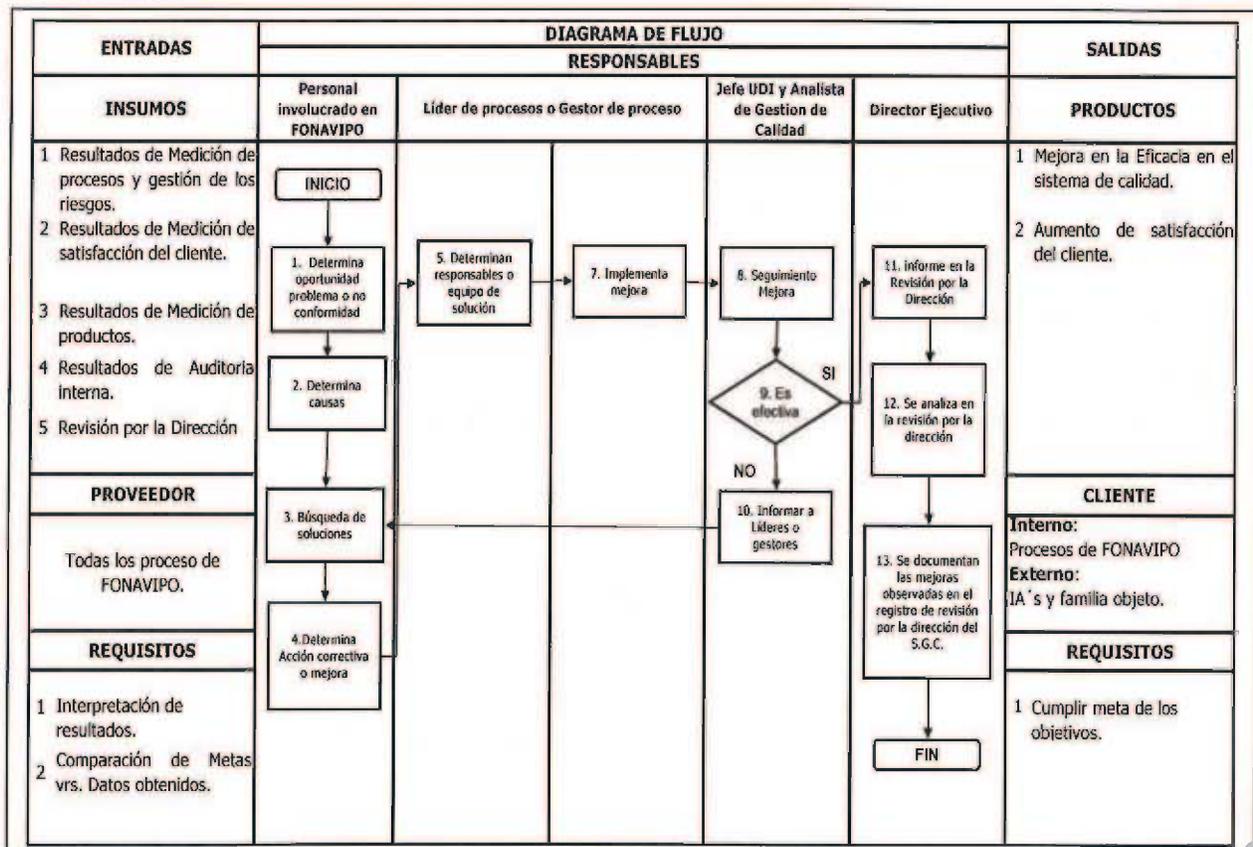
Este proceso es aplicable a todo el Sistema de Gestión de la Calidad de FONAVIPO.

3. RESPONSABILIDADES.

3.1 Del Director Ejecutivo como Líder del Proceso, liderar la mejora del proceso.

3.2 De todo el personal involucrado, realizar y mantener la mejora continua en todos los procesos relacionados.

4. PROCESO



Director Ejecutivo



Unidad de Desarrollo Institucional

COPIA NO CONTROLADA

TÍTULO: PROCESO DE MEJORA CONTINUA

5. FACTORES DEL AMBIENTE LABORAL:

- La mejora continua se realiza bajo un ambiente de calidad, lo cual facilita la implementación de las acciones propuestas.
- Trabajo en equipo.
- Ambiente de confianza y amabilidad.
- Toma de decisiones basadas en datos.
- Ambiente iluminado, ventilado, libre de ruidos, agradable y accesible.

6. COMPETENCIAS DEL PERSONAL:

Las competencias se establecen en las descripciones de puestos, en las cuales se incluyen los requisitos de idoneidad a cada puesto de trabajo y aspectos del Sistema de Gestión de la Calidad.

7. FACTORES DE INFRAESTRUCTURA:

- Instalaciones.
- Equipo informático y software.
- Mobiliario y equipo.
- Materiales de oficina.
- Apoyo logístico.

8. DOCUMENTOS ASOCIADOS:

- Subproceso de acciones correctivas y preventivas.
- Subproceso de auditorías internas de la calidad
- Revisión por la Dirección.

9. OBJETIVO E INDICADOR DE GESTIÓN DEL PROCESO :

OBJETIVO:

Establecer y mantener la mejora continua para asegurar la efectividad y eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad.

INDICADOR:

Mejoras efectuadas a los procesos y subprocesos.

TÍTULO: PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

1. OBJETIVO.

Formular el Plan Estratégico y el Operativo de la Institución, basado en el análisis del entorno interno y externo, en la misión, visión y política de calidad del Fondo, recursos financieros existentes y con la participación de todas las unidades organizativas y establecer el mecanismo de seguimiento de cumplimiento de los mismos.

2. ALCANCE.

Inicia desde la determinación de los lineamientos para la formulación del Plan Estratégico y Operativo hasta la presentación de los Informes de seguimiento al cumplimiento de las metas a la Junta Directiva.

3. RESPONSABILIDADES.

3.1 Del Director Ejecutivo como Líder del proceso, coordinar la mejora del proceso.

3.2 Del Jefe de Desarrollo Institucional como Gestor del proceso, coordinar la ejecución del proceso y los subprocesos que lo conforman



YEM
Director Ejecutivo

Unidad de Desarrollo Institucional

COPIA NO CONTROLADA

TÍTULO: PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

- Toma de decisiones basadas en datos.
- Ambiente iluminado, ventilado, libre de ruidos, agradable y accesible.
- Participación proactiva y comprometida, buen clima de trabajo.

6. FACTOR INFRAESTRUCTURA O SERVICIOS DE APOYO:

- Instalaciones.
- Equipo informático y software.
- Mobiliario y equipo.
- Materiales de oficina.
- Apoyo logístico.

7. COMPETENCIAS DE PERSONAL:

Las competencias se establecen en las descripciones de puestos, en las cuales se incluyen los requisitos de idoneidad a cada puesto de trabajo y aspectos del Sistema de Gestión de la Calidad.

8. DOCUMENTOS ASOCIADOS:

- Subproceso de seguimiento a planes operativos.
- Manual para la planificación institucional.
- Ley de FONAVIPO.

9. OBJETIVO E INDICADOR DE GESTIÓN DEL PROCESO

OBJETIVO:

Medir el grado de cumplimiento de las metas estratégicas y la utilización eficiente de los recursos asignados a través del presupuesto institucional.

INDICADOR:

(% de cumplimiento de metas estratégicas / % de ejecución presupuestaria) * 100

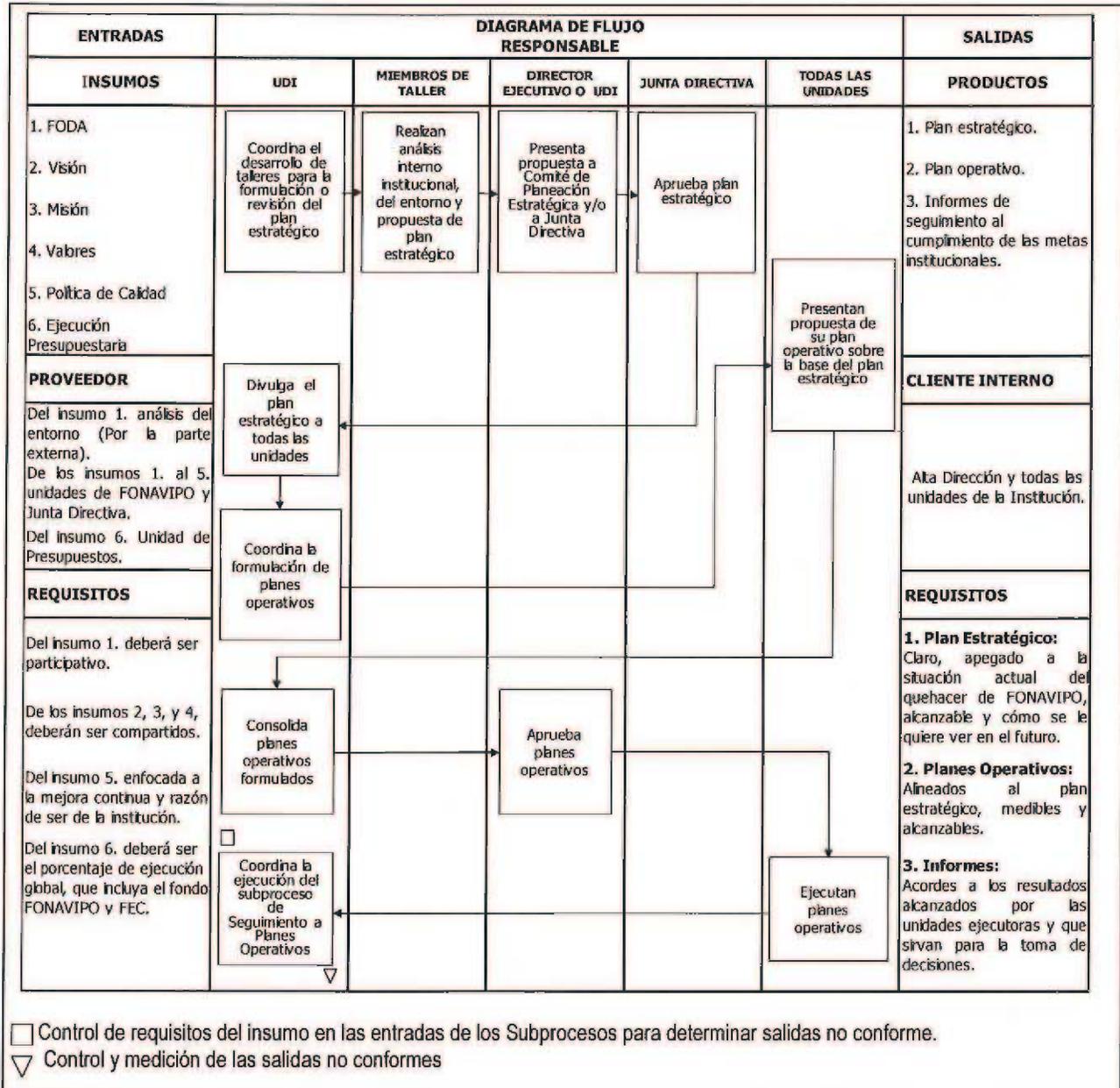
Meta: 100% +/- 10%

10. RIESGOS:

Los riesgos del proceso de Planeación Estratégica se encuentran identificados dentro de su respectiva matriz.

TITULO: PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

4. PROCESO.



5. FACTOR AMBIENTE DE LABORAL:

- Trabajo en equipo.
- Ambiente de confianza y amabilidad.



Director Ejecutivo

Unidad de Desarrollo Institucional

COPIA NO CONTROLADA

TITULO: PROCESO DE ASIGNACIÓN DE RECURSOS

1. OBJETIVO.

Establecer la metodología para asignar de forma oportuna los recursos de la Institución, en función de apoyar el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

2. ALCANCE.

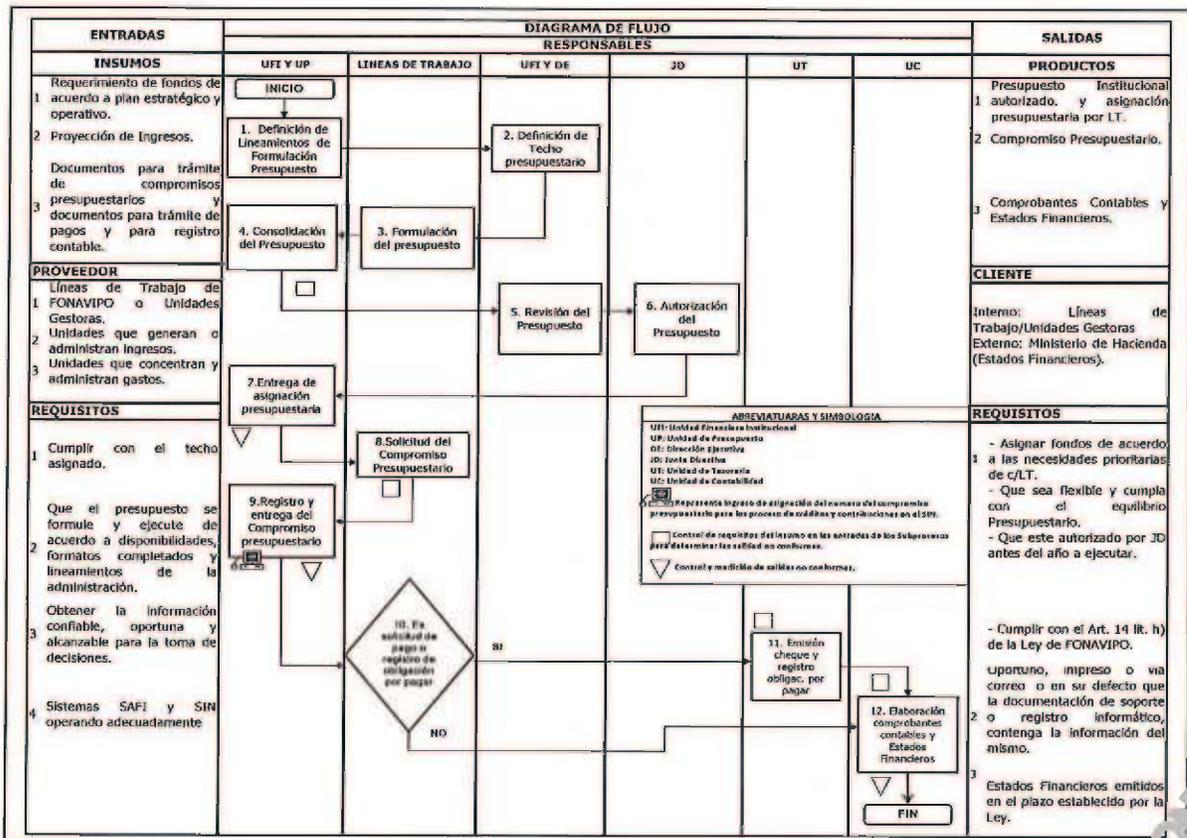
Es aplicable al presupuesto financiado con fondos propios; comprende desde que se definen los lineamientos de formulación hasta que se remite a cada línea de trabajo el compromiso presupuestario registrado en el SAFI.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 Del Jefe de la Unidad Financiera como Líder del Proceso, coordinar la mejora del proceso.

3.2 De los Jefes de Tesorería y Contabilidad como Gestores del proceso, coordinar la ejecución del proceso.

4. PROCESO



COPIA NO CONTROLADA

TITULO: PROCESO DE ASIGNACIÓN DE RECURSOS

5. FACTORES DEL AMBIENTE LABORAL:

- Trabajo en equipo.
- Ambiente de confianza y amabilidad.
- Toma de decisiones basadas en datos.
- Ambiente iluminado, ventilado, libre de ruidos, agradable y acceso restringido.

6. COMPETENCIAS DEL PERSONAL:

Las competencias se establecen en las descripciones de puestos, en las cuales se incluyen los requisitos de idoneidad a cada puesto de trabajo y aspectos del Sistema de Gestión de la Calidad.

7. FACTORES DE INFRAESTRUCTURA:

- Instalaciones.
- Equipo informático y software.
- Mobiliario y equipo.
- Materiales de oficina.
- Apoyo logístico.

8. DOCUMENTOS ASOCIADOS:

Los documentos asociados total o parcialmente con el proceso de Asignación de Recursos son los siguientes:

- Subproceso de formulación del presupuesto.
- Subproceso de ejecución del compromiso presupuestario.
- Subproceso de elaboración de estados financieros de FONAVIPO, patrimonios especiales y proyectos administrados.
- Instrucción de trabajo para la administración de los presupuestos financiados con recursos propios.
- Ley de FONAVIPO.
- Ley AFI y su reglamento 1/.
- Ley de adquisiciones y contrataciones de la administración pública.
- Manual de clasificación para las transacciones financieras del sector público 1/.
- Manual de procesos para la ejecución presupuestaria 1/ y 2/.
- Normas de control interno de la Corte de Cuentas de la República.
- Reglamento para el manejo de los presupuestos financiados con recursos propios y de fondos en administración (DE- N-005).

1/ En lo aplicable a FONAVIPO

2/ Cuando existan impedimentos para registrar en el sistema SAFI el compromiso presupuestario, devengado del egreso y pagado de las obligaciones y su correspondiente registro contable, se aplicarán los mecanismos alternativos, según se detallan en los correspondientes subprocesos relacionados a estos.

Asimismo, en el caso de ausencia temporal u otros inconvenientes para hacer las operaciones en los módulos de SIN, se establecerán en los subprocesos correspondientes, mecanismos contingenciales para la continuidad de las operaciones.

TITULO: PROCESO DE ASIGNACIÓN DE RECURSOS

9. OBJETIVOS E INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO:

OBJETIVO:

Asignar recursos oportunos a las líneas de trabajo en cumplimiento a los objetivos estratégicos institucionales.

INDICADOR:

(Tiempo programado para la asignación de recursos presupuestarios a las LT / Tiempo real para la asignación de recursos presupuestarios a las LT) x 100.

Meta: cumplir 100% del cronograma de asignación de recursos en tiempo esperado.

OBJETIVO:

Velar por que las erogaciones de las líneas de trabajo cuenten con un compromiso presupuestario oportuno.

INDICADOR:

Procesos de conducción y apoyo: 95%, tiempo esperado 2 día hábil.

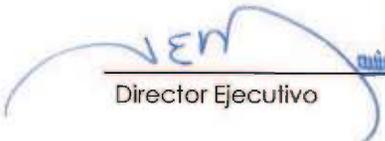
Pago de deuda: 95%, tiempo esperado 0.75 de día hábil.

Proceso de créditos: 100%, tiempo esperado 0.75 de día hábil.

Proceso de contribuciones y proceso de desarrollo de proyectos habitacionales, tiempo esperado: 1 día hábil.

10. RIESGOS:

Los riesgos del proceso de Asignación de Recursos se encuentran identificados dentro de su respectiva matriz.


Director Ejecutivo



Unidad de Desarrollo Institucional

COPIA NO CONTROLADA

TITULO: PROCESO DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

1. OBJETIVO:

Gestionar las adquisiciones y contrataciones de obras, bienes y servicios de forma transparente, oportuna y eficiente de conformidad con los requerimientos de las unidades organizativas.

2. ALCANCE:

Desde la recepción de la solicitud de compra hasta la entrega y verificación de la obra, bien o servicio en la Unidad requirente.

3. RESPONSABILIDADES:

- 3.1 Del Jefe de Adquisiciones y Contrataciones Institucional, como Líder del Proceso coordinar la mejora y ejecución del proceso.
- 3.2 Del Encargado de Licitaciones, como Gestor del proceso, coordinar y ejecutar el proceso.
- 3.3 Del Jefe de la Unidad Jurídica, coordinar y ejecutar el subproceso de elaboración de contratos de servicios, suministro, obras y de supervisión.
- 3.4 Del Jefe de la Unidad de Tesorería, coordinar y ejecutar el subproceso de pago de bienes y servicios.

TÍTULO: PROCESO DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

6. COMPETENCIAS DEL PERSONAL:

Las competencias se establecen en las descripciones de puestos, en las cuales se incluyen los requisitos de idoneidad a cada puesto de trabajo y aspectos del Sistema de Gestión de la Calidad.

7. FACTORES DE INFRAESTRUCTURA:

- Espacio físico para atención al proveedor.
- Presupuesto para operar.
- Equipo Informático y software.
- Mobiliario y equipo.
- Materiales de oficina.
- Apoyo logístico.

8. DOCUMENTOS ASOCIADOS:

- Subproceso de adquisición de bienes y servicios por libre gestión.
- Subproceso de adquisición de bienes y servicios por licitación o concurso.
- Subproceso de contratación directa de bienes y servicios.
- Subproceso de selección y evaluación de proveedores.
- Subproceso de elaboración de contratos de servicios, suministro, obras y de supervisión.
- Subproceso de pago de bienes y servicios
- Ley de adquisiciones y contrataciones de la administración pública.
- Convenios con terceros.

9. INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO:

OBJETIVO:

Satisfacer a los clientes internos en relación a las especificaciones técnicas definidas en la solicitud de compra y cumplir con el tiempo de entrega de bienes o servicios conforme a lo solicitado.

INDICADOR:

(Cantidad de compras recibidas a satisfacción en el tiempo esperado / cantidad de compras realizadas) X100.

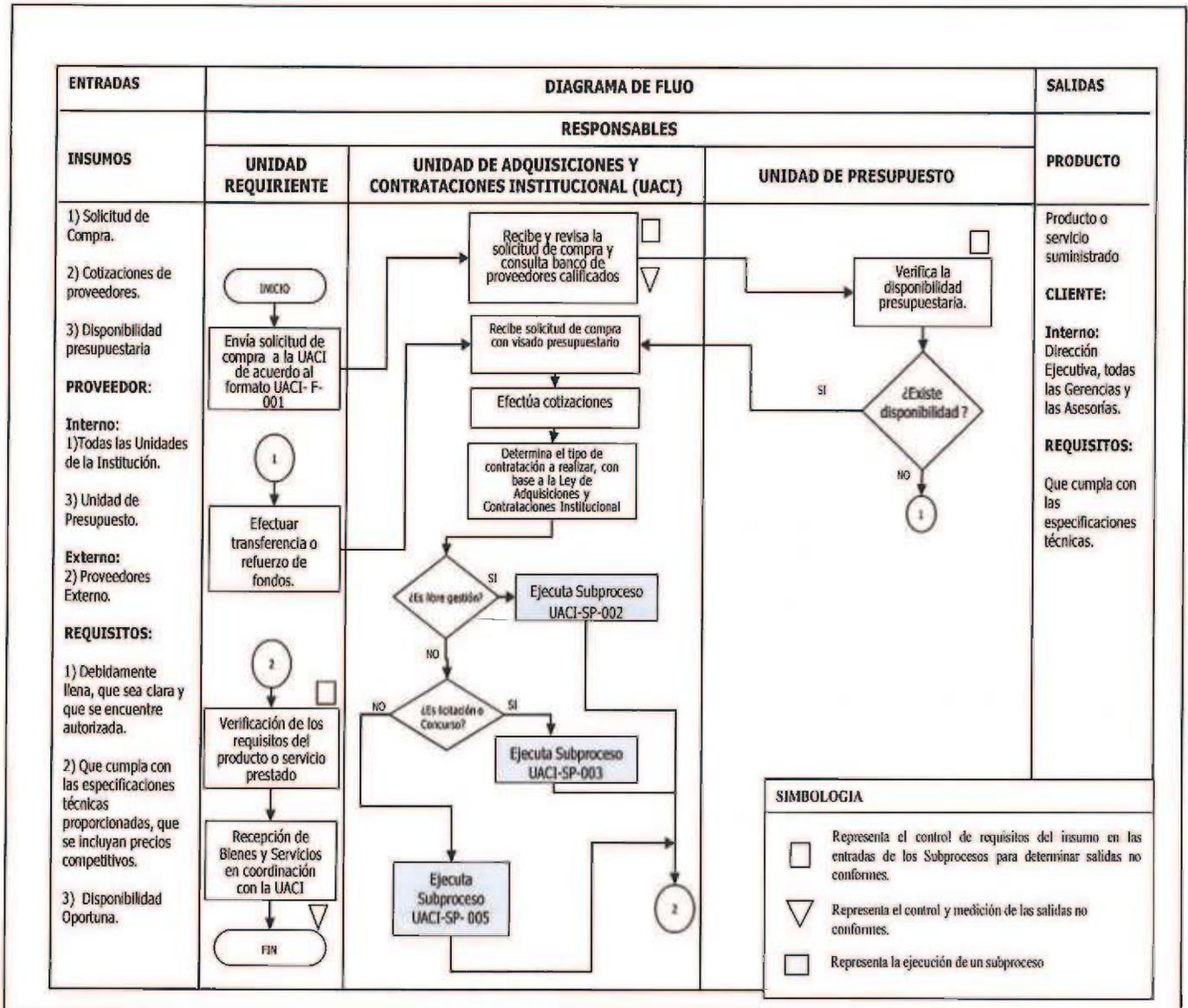
Meta: 90% de compras recibidas a satisfacción en el tiempo esperado.

10. RIESGOS:

Los riesgos del proceso de Adquisición de Bienes y Servicios se encuentran identificados dentro de su respectiva matriz.

TITULO: PROCESO DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

4. PROCESO



5. FACTORES DEL AMBIENTE LABORAL:

- Trabajo en equipo.
- Ambiente de confianza y amabilidad.
- Toma de decisiones basadas en datos.
- Ambiente iluminado, ventilado, libre de ruidos, agradable y acceso restringido.

COPIA NO CONTROLADA

TITULO: PROCESO MANTENIMIENTO Y SERVICIOS DE APOYO

- Control de requisitos del insumo en las entradas de los Subprocesos para determinar salidas no conforme.
- Control y medición de salidas no conformes

5. FACTOR AMBIENTE LABORAL:

- Trabajo en equipo.
- Ambiente de confianza y amabilidad.
- Toma de decisiones basadas en datos.
- Ambiente iluminado, ventilado, libre ruidos, agradable y acceso restringido.

6. FACTOR INFRAESTRUCTURA:

- Instalaciones.
- Equipo informático y software.
- Mobiliario y equipo.
- Materiales de oficina.
- Apoyo logístico.
- Licencias de base de datos y de software de desarrollo.
- Servidores de red, correo, base de datos e Intranet.

7. COMPETENCIAS DEL PERSONAL:

Las competencias se establecen en las descripciones de puestos, en las cuales se incluyen los requisitos de idoneidad a cada puesto de trabajo y aspectos del Sistema de Gestión de la Calidad.

8. DOCUMENTOS ASOCIADOS:

- Subproceso de mantenimiento de edificio, equipo de computación y otros bienes muebles.
- Subproceso de servicio de transporte.
- Subproceso de soporte en hardware a usuarios.
- Subproceso de soporte en software a usuarios.
- Subproceso de desarrollo y mantenimiento a sistemas informáticos.

9. OBJETIVO E INDICADOR DE GESTIÓN DEL PROCESO:

OBJETIVO:

Entrega oportuna en los servicios brindados con las especificaciones estipuladas

INDICADOR:

(Solicitudes de servicios atendidas en el tiempo esperado / Total de solicitudes recibidas) *100.

Meta: 90% de servicios atendidos en el tiempo esperado.

TITULO: PROCESO MANTENIMIENTO Y SERVICIOS DE APOYO

1. OBJETIVO.

Brindar los servicios de mantenimiento para garantizar el efectivo funcionamiento de la infraestructura.

2. ALCANCE.

Se aplicará en todas las unidades de la Institución, enfocada a los servicios de: mantenimiento del edificio, del software y hardware, transporte, mobiliario y otros equipos.

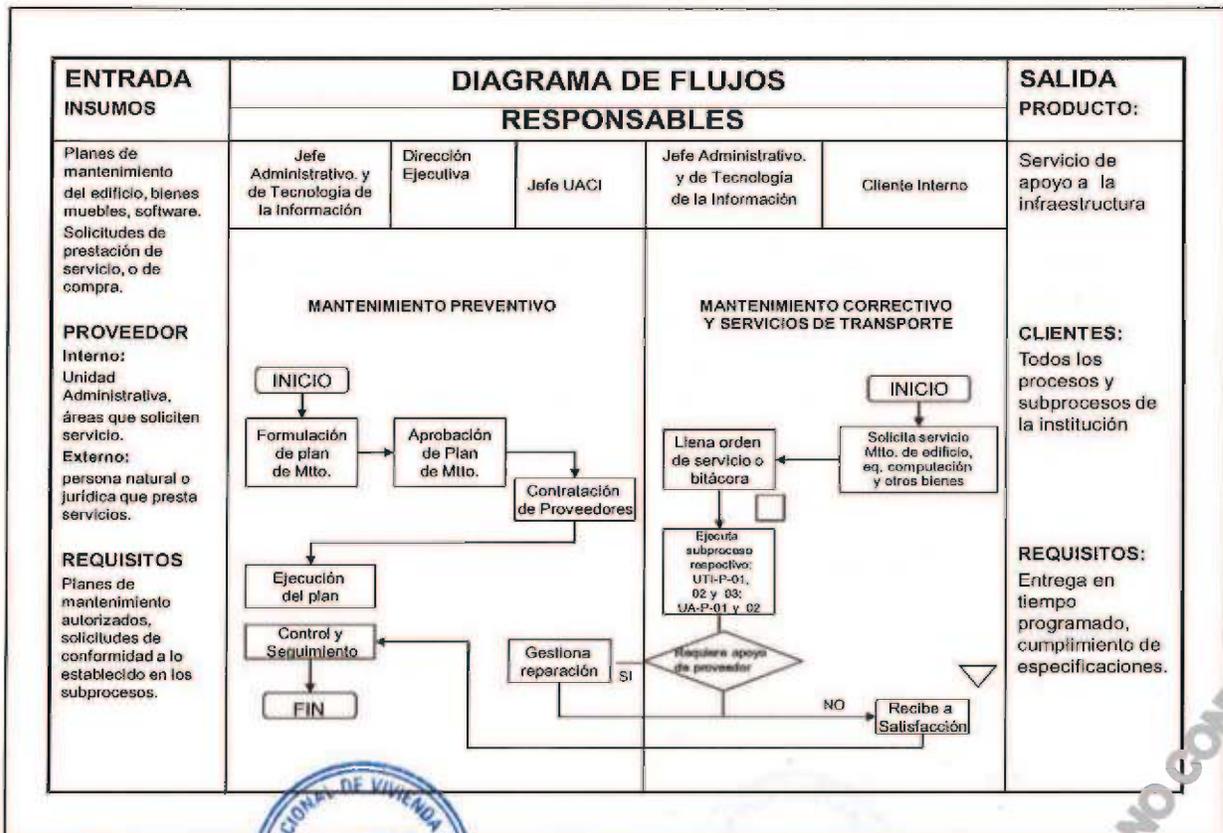
3. RESPONSABILIDADES:

3.1 Del Director Ejecutivo como Líder del Proceso, coordinar la mejora del proceso.

3.2 Del Jefe de la Unidad Administrativa como Gestor del Proceso, coordinar, implementar y supervisar el plan anual de mantenimiento, en lo referente al edificio, transporte, mobiliario y otros equipos.

3.3 Del Jefe de Tecnología de Información como Gestor del Proceso, coordinar, implementar y supervisar el plan anual de mantenimiento, en lo referente al software y hardware.

4. PROCESO



Director Ejecutivo



COPIA NO CONTROLADA

TITULO: PROCESO DESARROLLO HUMANO PROFESIONAL

1. OBJETIVO:

Contratar y mantener personal idóneo en cada puesto de trabajo y comprometido con los valores institucionales.

2. ALCANCE:

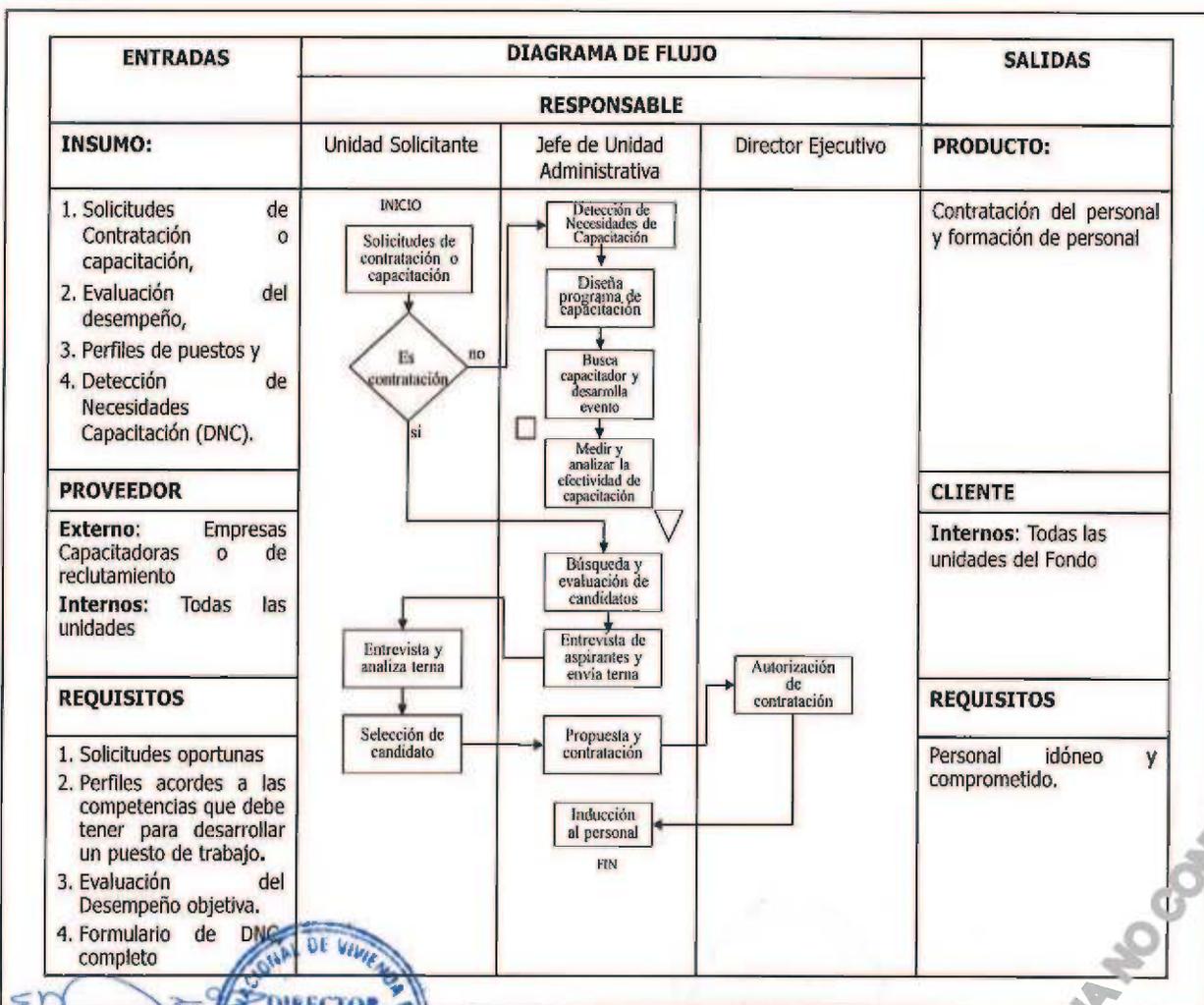
Desde la contratación del personal hasta la formación y desarrollo del mismo.

3. RESPONSABILIDADES:

3.1 Del Jefe de la Unidad Administrativa como Líder del Proceso, coordinar la mejora del proceso.

3.2 Del Coordinador de Recursos Humanos como Gestor del Proceso, coordinar y ejecutar el proceso.

4. PROCESO:



COPIA NO CONTROLADA



MANUAL DE LA CALIDAD

SECCIÓN: 8.6
FECHA: ABRIL DE 2019
REVISIÓN: 20
PÁGINA: 3

TITULO: PROCESO MANTENIMIENTO Y SERVICIOS DE APOYO

10. RIESGOS:

Los riesgos del proceso de Mantenimiento y Servicios de Apoyo se encuentran identificados dentro de su respectiva matriz.




Director Ejecutivo

Unidad de Desarrollo Institucional

COPIA NO CONTROLADA

TITULO: PROCESO DESARROLLO HUMANO PROFESIONAL

- Control de requisitos del insumo en las entradas de los Subprocesos para determinar salidas no conformes.
- Control y medición de salidas no conformes

5. FACTOR AMBIENTE DE LABORAL:

- Trabajo en equipo.
- Ambiente de confianza y amabilidad.
- Toma de decisiones basadas en datos.
- Ambiente iluminado, ventilado, libre de ruidos, agradable.

6. FACTOR INFRAESTRUCTURA:

- Instalaciones.
- Equipo informático y software.
- Mobiliario y equipo.
- Materiales de oficina.
- Apoyo logístico.
- Sistemas informáticos integrados.

7. COMPETENCIAS DEL PERSONAL:

Las competencias se establecen en las descripciones de puestos, en las cuales se incluyen los requisitos de idoneidad a cada puesto de trabajo y aspectos del Sistema de Gestión de la Calidad.

8. DOCUMENTOS ASOCIADOS:

- Subproceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal.
- Subproceso de capacitación y desarrollo de personal.
- Subproceso de planilla de pago de salarios del personal.
- Subproceso de planillas de pago de aportaciones AFP's e ISSS
- Subproceso de pago de planilla de sueldos y retenciones.

9. OBJETIVO E INDICADORES DEL PROCESO

OBJETIVO:

Contratar y mantener personal idóneo en cada puesto de trabajo en la Institución.

INDICADORES:

1. $(\text{Tiempo esperado del trámite de contratación} / \text{Tiempo real del trámite de contratación}) * 100$.
2. $(\text{Capacitaciones efectivas} / \text{Capacitaciones efectuadas}) * 100$.

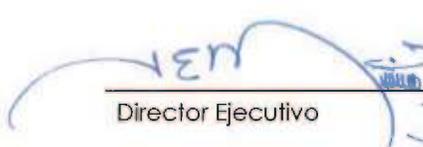
Meta: 90% de contrataciones en el tiempo esperado y 90% de Capacitaciones efectivas.



TITULO: PROCESO DESARROLLO HUMANO PROFESIONAL

10. RIESGOS Y OPORTUNIDADES:

Los riesgos del proceso de Desarrollo Humano Profesional se encuentran identificados dentro de su respectiva matriz.


Director Ejecutivo



Unidad de Desarrollo Institucional

COPIA NO CONTROLADA

TÍTULO: PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y PARTES INTERESADAS.

1. OBJETIVO:

Atender al cliente brindando información precisa, oportuna y actualizada con amabilidad y de manera eficiente, así como medir su grado de satisfacción.

2. ALCANCE:

2.1 Inicia desde las necesidades ó requerimientos del cliente hasta la satisfacción de la necesidad requerida.

2.2 Se aplicará a los clientes externos directos e indirectos, cliente interno y partes interesadas.

3. RESPONSABILIDADES:

3.1 Del Director Ejecutivo como Líder del Proceso, coordinar la mejora del proceso.

3.2 Del Jefe de la Unidad de Comunicaciones como Gestor del Proceso, coordinar y ejecutar el proceso.


Director Ejecutivo

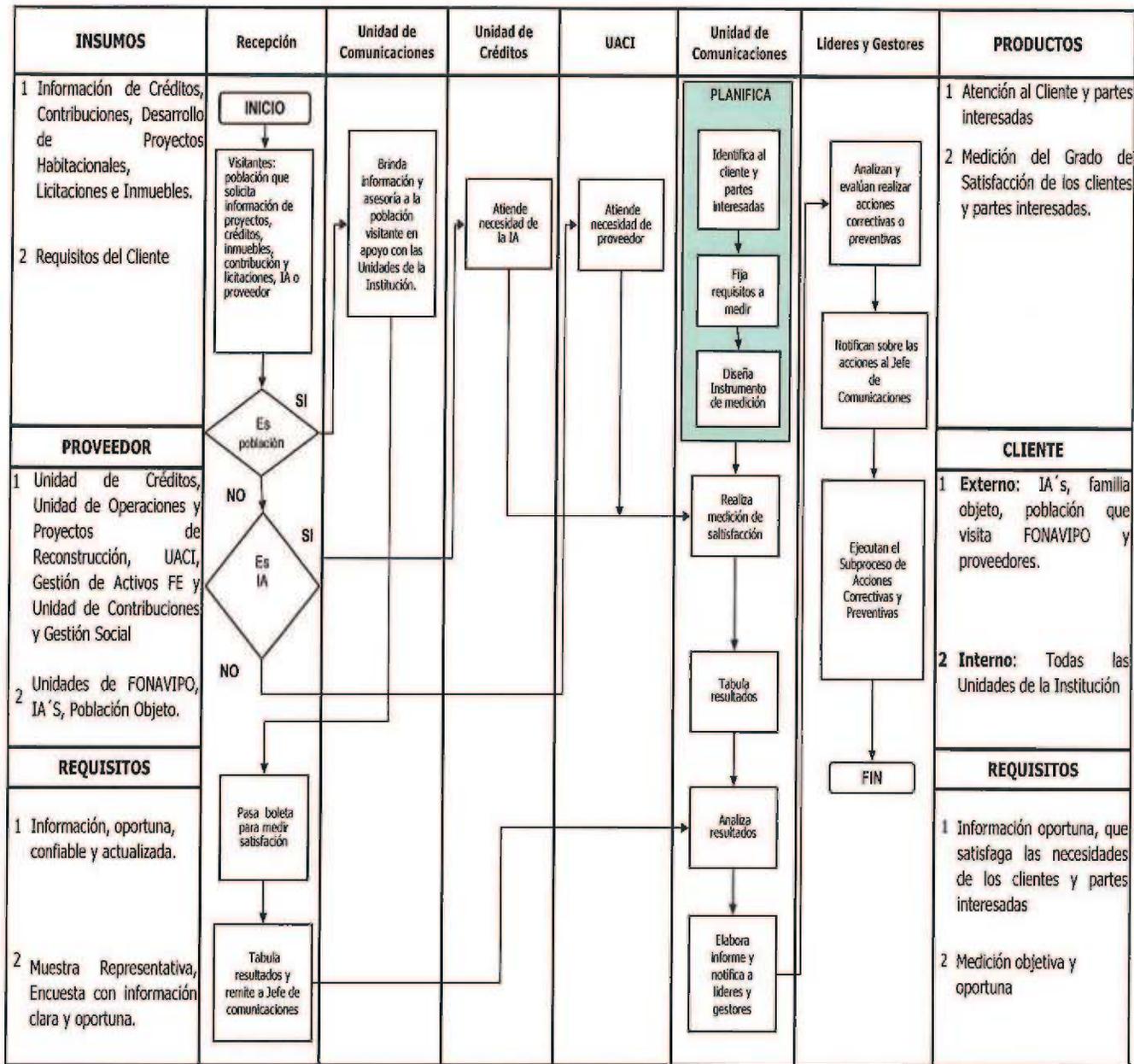


Unidad de Desarrollo Institucional

COPIA NO CONTROLADA

TÍTULO: PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y PARTES INTERESADAS.

4. PROCESO



5. FACTOR AMBIENTE LABORAL:

- Trabajo en equipo.
- Ambiente de confianza y amabilidad.
- Toma de decisiones basadas en datos.
- Ambiente iluminado, ventilado, libre de ruidos, agradable.

TÍTULO: PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y PARTES INTERESADAS.

6. FACTOR INFRAESTRUCTURA:

- Instalaciones.
- Equipo informático y software.
- Mobiliario y equipo.
- Materiales de oficina.
- Apoyo logístico.
- Material promocional, publicidad de los programas de la Institución e instalaciones.
- Apoyo logístico para realizar las encuestas.
- Teléfono.

7. COMPETENCIAS DEL PERSONAL:

Las competencias se establecen en las descripciones de puestos, en las cuales se incluyen los requisitos de idoneidad a cada puesto de trabajo y aspectos del Sistema de Gestión de la Calidad.

8. DOCUMENTOS ASOCIADOS:

- Subproceso de medición de la satisfacción del cliente y partes interesadas.
- Subproceso de acciones correctivas.

9. OBJETIVO E INDICADORES DEL PROCESO:

OBJETIVO:

Calidad y eficiencia en la satisfacción del cliente.

INDICADORES:

- $(\text{Total de clientes satisfechos} / \text{Total de clientes entrevistados}) * 100$.
- $(\text{Reclamos resueltos} / \text{Total de reclamos recibidos}) * 100$.

Meta: 80% de clientes satisfechos y 80% de reclamos resueltos.

10. RIESGOS:

Los riesgos del proceso de Atención al Cliente y Partes Interesadas se encuentran identificados dentro de su respectiva matriz.

TÍTULO: PROCESO DE CRÉDITOS

1. OBJETIVO

Facilitar el acceso al crédito a las familias de la población objeto de FONAVIPO para que resuelvan su problema de vivienda, a través de una red de instituciones intermediarias autorizadas.

2. ALCANCE.

Desde la búsqueda, análisis de riesgo, autorización y contratación de Instituciones, recolección de documentación para trámite y autorización del desembolso, administración de cartera hasta la recuperación de los créditos.

3. RESPONSABILIDADES.

- 3.1 Del Jefe de Créditos como Líder del Proceso**, coordinar la mejora del proceso y estrategia de negocio, así como coordinar los subprocesos siguientes: búsqueda de instituciones elegibles para operar en el programa de créditos, autorización de instituciones para el ingreso al programa de créditos, y trámite y autorización de desembolsos.
- 3.2 De los Técnicos de la Unidad de Créditos como Gestores del Proceso**, ejecutar los subprocesos siguientes: búsqueda de instituciones elegibles para operar en el programa de créditos, autorización de instituciones para el ingreso al programa de créditos, y trámite y autorización de desembolsos.
- 3.3 Del Jefe de la Unidad de Riesgos como Gestor del Proceso**, coordinar y ejecutar los subprocesos siguientes: evaluación de instituciones elegibles para ingreso al Programa de Créditos, Evaluación de riesgo y de garantía-deuda, asignación y seguimiento de la calificación de riesgo y cupo máximo de endeudamiento de instituciones autorizadas.
- 3.4 Del Jefe de la Unidad de Operaciones de Préstamos como Gestor del Proceso**, coordinar y ejecutar el subproceso de administración de cartera de préstamos.
- 3.5 Del Jefe de la Unidad de Tesorería como Gestor del Proceso**, coordinar y ejecutar los subprocesos, siguientes: subproceso de desembolso de créditos y el de manejo de documentos y valores en custodia.
- 3.6 Del Jefe de la Unidad Jurídica como Gestor del Proceso**, coordinar y ejecutar el subproceso de Formalización de convenios de créditos y garantías prendarias.
- 3.7 Del Jefe Unidad Financiera**, proporcionar recursos financieros.
- 3.8 Del Ejecutivo de Créditos**, trámite oportuno de los desembolsos.

TITULO: PROCESO DE CRÉDITOS

- Medios de comunicación.

7. COMPETENCIAS DEL PERSONAL

Las competencias se establecen en las descripciones de puestos, en las cuales se incluyen los requisitos de idoneidad a cada puesto de trabajo y aspectos del Sistema de Gestión de la Calidad.

8. DOCUMENTOS ASOCIADOS:

- Subproceso de búsqueda de instituciones elegibles para operar en el Programa de Créditos.
- Subproceso de evaluación de instituciones elegibles para ingreso al Programa de Créditos.
- Subproceso de autorización de instituciones para el ingreso al Programa de Créditos.
- Subproceso de trámite y autorización de desembolsos.
- Subproceso de evaluación de riesgo y de garantía- deuda.
- Subproceso de asignación y seguimiento de la calificación de riesgo y cupo máximo de endeudamiento de instituciones autorizadas.
- Subproceso de desembolso de créditos.
- Subproceso de manejo de documentos y valores en custodia.
- Subproceso de administración de cartera de préstamos.
- Subproceso de formalización de convenios de crédito y de garantías prendarias.
- Manual de Créditos
- Ley de Bancos, en lo aplicable a FONAVIPO.
- Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Préstamo, en lo aplicable a FONAVIPO.

1/ Cuando existan impedimentos para registrar en el SIN se aplicarán los mecanismos alternativos correspondientes.

9. OBJETIVO E INDICADOR DEL PROCESO:

OBJETIVO:

Facilitar recursos financieros a las Instituciones Autorizadas para brindar acceso a una solución habitacional a las familias de bajos ingresos.

INDICADORES:

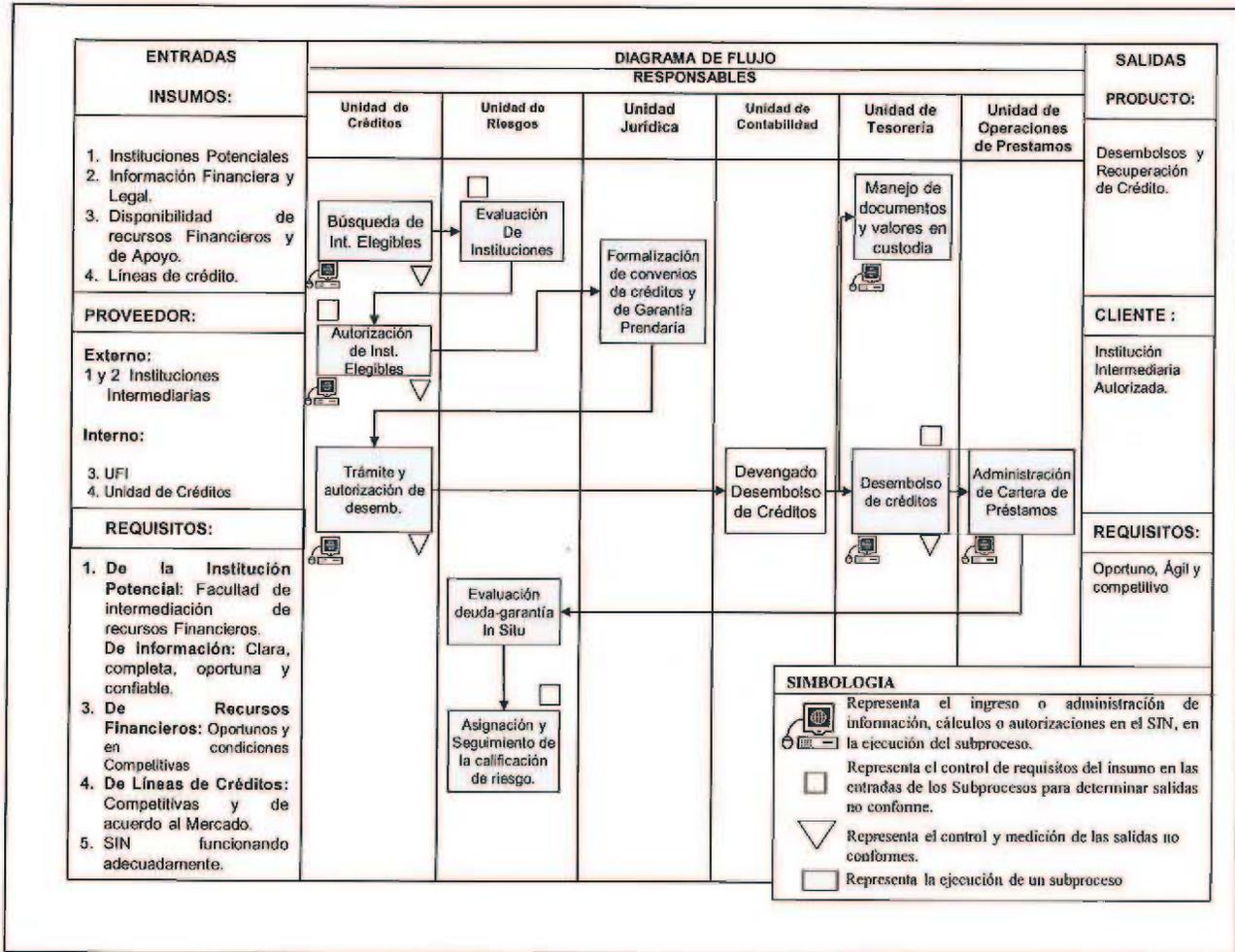
1. $(\text{Tiempo esperado del desembolso} / \text{Tiempo real del desembolso}) * 100$.
2. $(\text{Desembolsos reales} / \text{Desembolsos programados}) * 100$.
Meta: Mínimo 90% de desembolsos en el tiempo esperado y mínimo 90% de colocación.
3. $(\% \text{ Cumplimiento de colocación} / \% \text{ Ejecución presupuestaria de la línea de trabajo}) * 100$
Meta: 100% (+/- 10%).

10. RIESGOS:

Los riesgos del proceso de Créditos se encuentran identificados dentro de su respectiva matriz. .

TITULO: PROCESO DE CRÉDITOS

4. PROCESO.



5. FACTOR AMBIENTE DE LABORAL:

- Trabajo en equipo.
- Ambiente de confianza y amabilidad.
- Toma de decisiones basadas en datos.
- Ambiente iluminado, ventilado, libre de ruidos, agradable.

6. FACTOR INFRAESTRUCTURA:

- Instalaciones.
- Equipo informático y software.
- Mobiliario y equipo.
- Materiales de oficina.
- Apoyo logístico (transporte)



Director Ejecutivo

Unidad de Desarrollo Institucional

COPIA NO CONTROLADA

TÍTULO: PROCESO DE CONTRIBUCIONES

1. OBJETIVO

Otorgar contribuciones en dinero o en especie a la población objeto de FONAVIPO para facilitarle el acceso a una solución habitacional, con recursos del Programa de Contribuciones para vivienda o de programas y proyectos con fondos externos.

2. ALCANCE

Desde que se reciben las solicitudes de ayuda o de postulación hasta tramitar los pagos y desembolsos y/o descargos contables de lotes por aplicación de contribuciones a familias beneficiadas con el Programa de Contribuciones, en cualesquiera de sus modalidades y fuentes de financiamiento.

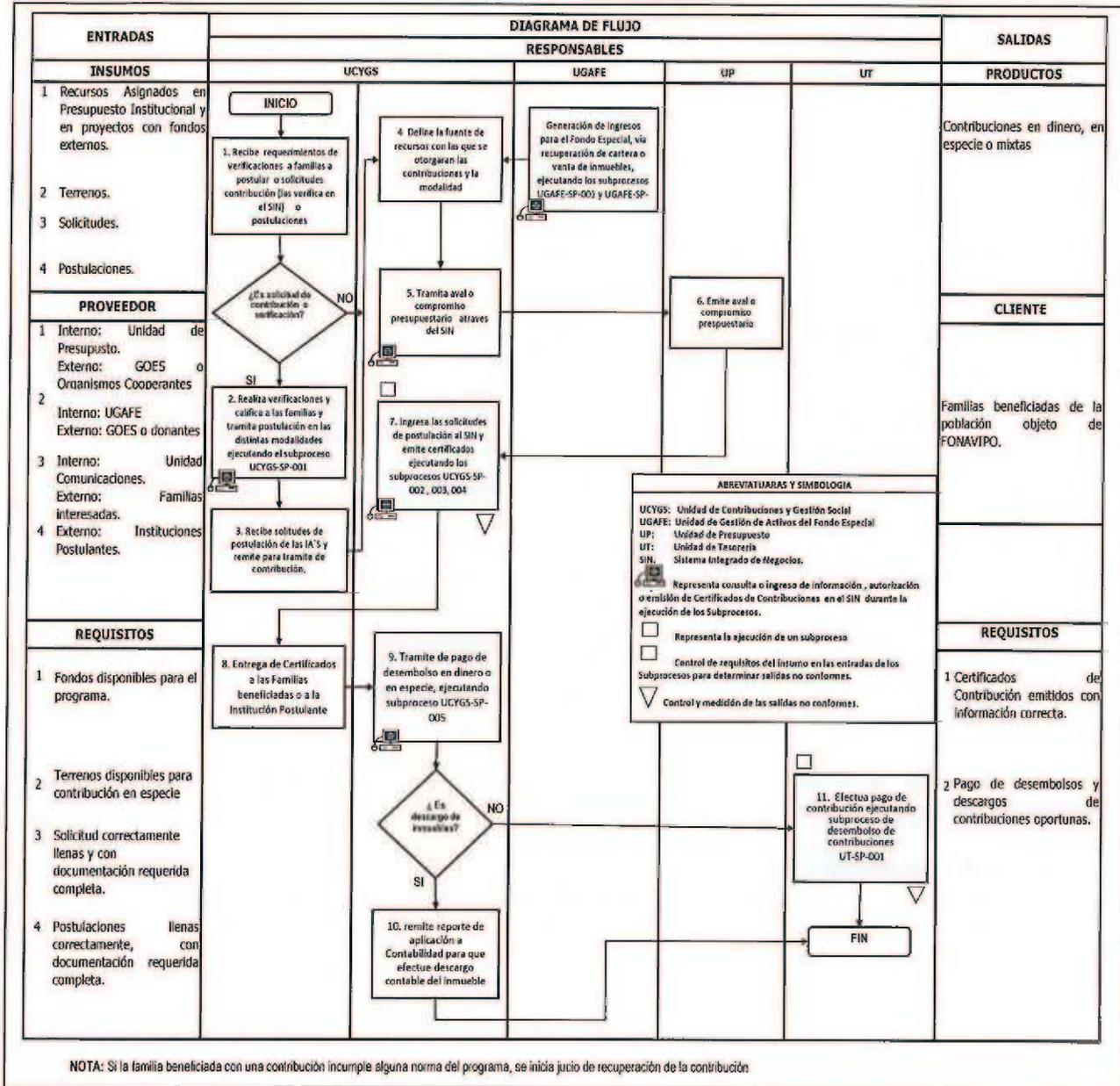
En casos de incumplimiento a la normativa por parte de las familias, el alcance es hasta que se solicita la recuperación de los fondos por la vía judicial.

3. RESPONSABILIDADES

- 3.1 **Del Gerente de Inclusión Social, como Líder del Proceso:** coordinar la mejora del proceso.
- 3.2 **Del Jefe de la Unidad de Contribuciones y Gestión Social, como Gestor del Proceso:** coordinar y ejecutar los subprocesos siguientes: Verificaciones a familias a postular y beneficiadas, ingreso de postulaciones y emisión de certificados de contribución en modalidad individual o in situ y en crédito-contribución, trámite de pagos, desembolsos y descargos por aplicación de contribuciones, ingreso de postulaciones, emisión de certificados de contribución en modalidad nuevos asentamientos organizados (NAO's) e ingreso de postulaciones, emisión de certificados y descargo de contribución en modalidad crédito contribución especie del "Programa Casas para Todos".
- 3.3 **Del Jefe de la Unidad de Tesorería como Gestor del Proceso,** coordinar y ejecutar el Subproceso de Desembolso de Contribuciones.
- 3.4 **Del Jefe de la Unidad de Gestión de Activos del Fondo Especial de Contribuciones,** coordinar y ejecutar los subprocesos: subproceso de comercialización de inmuebles del fondo especial, subproceso de venta a plazo de inmuebles del fondo especial de contribuciones y subproceso de administración de cartera del fondo especial.

TITULO: PROCESO DE CONTRIBUCIONES

4. PROCESO



Director Ejecutivo



Unidad de Desarrollo Institucional

COPIA NO CONTROLADA

TÍTULO: PROCESO DE CONTRIBUCIONES

5. FACTOR AMBIENTE DE LABORAL:

- Trabajo en equipo.
- Ambiente de confianza y amabilidad.
- Toma de decisiones basadas en datos.
- Ambiente iluminado, ventilado, libre ruidos, agradable.
- Personal motivado y proactivo.

6. FACTOR INFRAESTRUCTURA O SERVICIOS DE APOYO:

- Instalaciones.
- Sistemas informáticos.
- Equipo informático y software.
- Mobiliario y equipo.
- Materiales de oficina.
- Apoyo logístico (transporte, publicaciones, coordinación de eventos).

7. COMPETENCIAS DEL PERSONAL

Las competencias se establecen en las descripciones de puestos, en las cuales se incluyen los requisitos de idoneidad a cada puesto de trabajo y aspectos del Sistema de Gestión de la Calidad.

8. DOCUMENTOS ASOCIADOS:

- Subproceso de ingreso de postulaciones y emisión de certificados de contribución en modalidad individual o in situ y en crédito-contribución.
- Subproceso de trámite de pagos, desembolsos y descargos por aplicación de contribuciones.
- Subproceso de verificaciones a familias a postular y beneficiadas.
- Subproceso de ingreso de postulaciones, emisión de certificados y descargo de contribución en modalidad crédito contribución especie del "Programa Casas para Todos".
- Subproceso de ingreso de postulaciones y emisión de certificados de contribución en modalidad Nuevos Asentamientos Organizados (NAO's).
- Subproceso de comercialización de inmuebles del fondo especial.
- Subproceso de venta a plazo de inmuebles del fondo especial de contribuciones.
- Subproceso de administración de cartera del fondo especial.
- Subproceso de desembolso de contribuciones.
- Normas de contribuciones.
- Convenios con terceros.

1/ Cuando existan impedimentos para registrar en el SIN se aplicarán los mecanismos alternativos correspondientes.

COPIA NO CONTROLADA

TITULO: PROCESO DE CONTRIBUCIONES

9. OBJETIVO E INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO

OBJETIVO:

Medir la capacidad de otorgamiento de contribuciones a las familias solicitantes en función de los recursos disponibles.

INDICADORES:

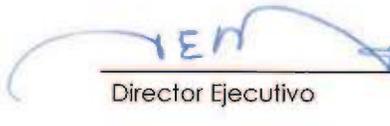
Contribuciones otorgadas en el tiempo esperado/ Contribuciones otorgadas en el tiempo real.

No. de días esperados para el procesamiento y emisión de certificados en las 3 modalidades:

- a) Modalidad individual o INSITU: 5 días hábiles
- b) Modalidad crédito contribución o crédito- subsidio: 3 días hábiles
- c) Modalidad NAO's: 7 días.

10. RIESGOS:

Los riesgos del proceso de Contribuciones se encuentran identificados dentro de su respectiva matriz.


Director Ejecutivo



Unidad de Desarrollo Institucional

COPIA NO CONTROLADA

TITULO: PROCESO DE DESARROLLO DE PROYECTOS HABITACIONALES

1. OBJETIVO:

Ejecutar de forma eficaz y eficiente el desarrollo de proyectos habitacionales de interés social para beneficiar a las familias de la población objeto de FONAVIPO.

2. ALCANCE

Desde la identificación y evaluación de proyectos o terrenos para el desarrollo de proyectos habitacionales hasta la ejecución del mismo y venta de las viviendas.

Nota: Este proceso se encuentra en su etapa de comercialización de las unidades habitacionales, no se desarrollan nuevos proyectos.

3. RESPONSABILIDADES:

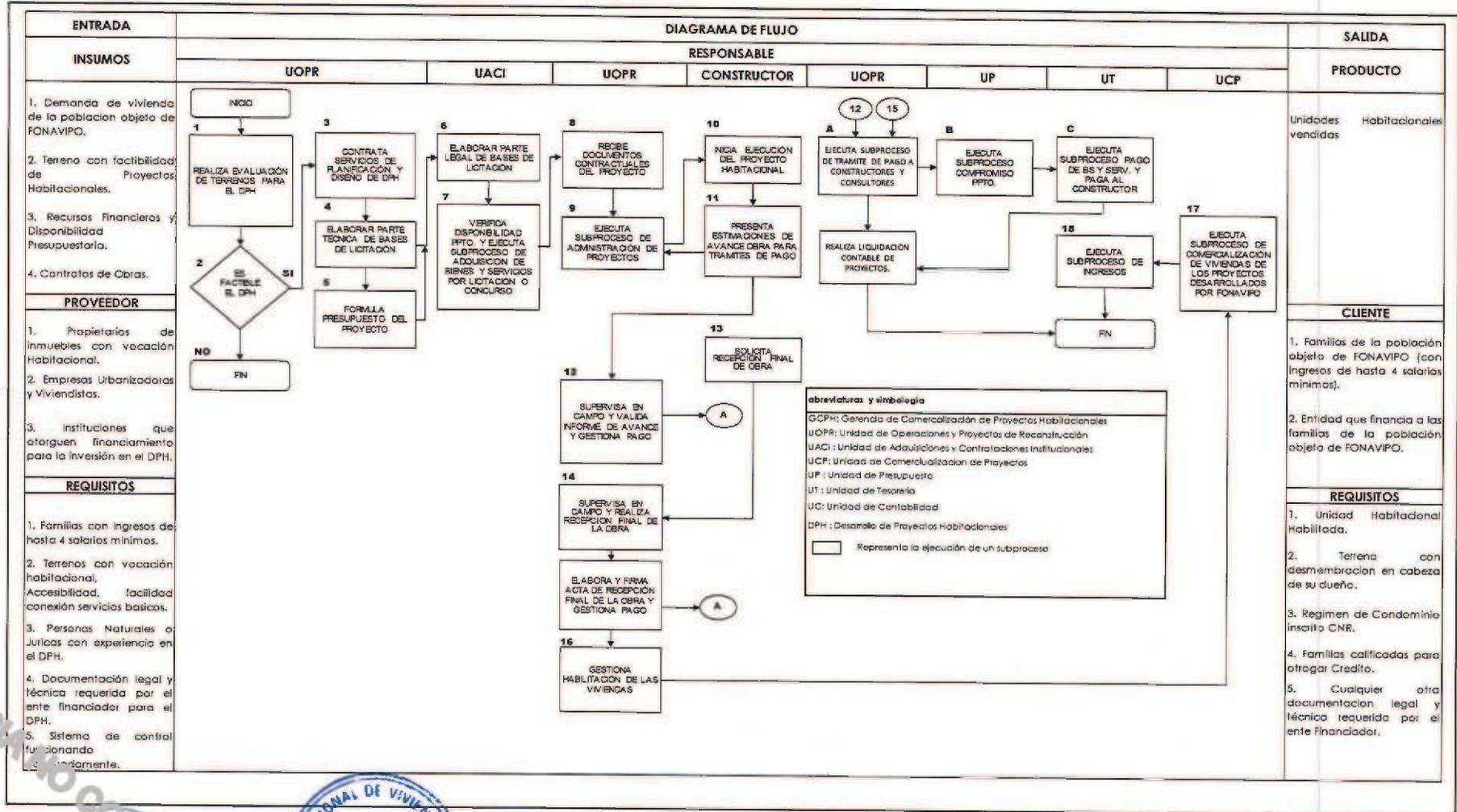
3.1 Del Director Ejecutivo, como líder del Proceso: coordinar la mejora y ejecución general del proceso.

3.2 Del Jefe de la Unidad de Operaciones y Proyectos de Reconstrucción, como gestor del Proceso: coordinar y ejecutar los Subprocesos de: Administración de Proyectos y el Subproceso de Trámite de Pago a Constructores y Consultores.

3.3 Del Jefe de la Unidad de Comercialización de Proyectos, como gestor del Proceso: coordinar y ejecutar el Subproceso de comercialización de unidades habitacionales de los proyectos desarrollados por FONAVIPO.

TITULO: PROCESO DE DESARROLLO DE PROYECTOS HABITACIONALES

4. PROCESO.



COPIA CONTROLADA



Director Ejecutivo

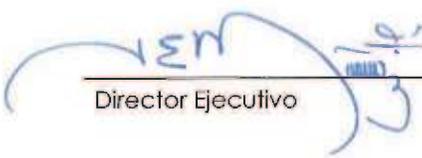
Unidad de Desarrollo Institucional



TITULO: PROCESO DE DESARROLLO DE PROYECTOS HABITACIONALES

10. RIESGOS:

Los riesgos del proceso de Desarrollo de Proyectos Habitacionales se encuentran identificados dentro de su respectiva matriz.


Director Ejecutivo



Unidad de Desarrollo Institucional

COPIA NO CONTROLADA

TÍTULO: PROCESO DE DESARROLLO DE PROYECTOS HABITACIONALES

5. FACTORES DEL AMBIENTE LABORAL:

- Trabajo en equipo.
- Ambiente de confianza y amabilidad.
- Toma de decisiones basadas en datos.
- Ambiente iluminado, ventilado, libre de ruidos, agradable y acceso restringido.

6. COMPETENCIAS DEL PERSONAL:

Las competencias se establecen en las descripciones de puestos, en las cuales se incluyen los requisitos de idoneidad a cada puesto de trabajo y aspectos del Sistema de Gestión de la Calidad.

7. FACTORES DE INFRAESTRUCTURA:

- Espacio físico para atención de proveedores y constructores.
- Presupuesto para operar.
- Equipo informático y software.
- Mobiliario.
- Materiales de oficina.
- Apoyo logístico.

8. DOCUMENTOS ASOCIADOS:

- Subproceso de administración de proyectos.
- Subproceso de comercialización de unidades habitacionales de los proyectos desarrollados por FONAVIPO.
- Subproceso de trámite de pago a constructores y consultores.
- Ley del medio ambiente y sus reglamentos aplicables al diseño de proyectos habitacionales.
- Reglamento a la Ley de Urbanismo y Construcción del VMVDU, en lo relativo a parcelaciones y urbanizaciones habitacionales.
- Reglamento a la Ley de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del área Metropolitana de San Salvador (AMSS), y de los municipios aledaños en lo aplicable al proceso de construcción.
- Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, en lo relativo a la contratación de servicios u obras para el desarrollo de proyectos habitacionales.
- Convenios con terceros.

9. INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO:

OBJETIVO:

Desarrollar proyectos habitacionales y comercializar las viviendas o apartamentos en función a la programación de construcción y venta aprobados.

INDICADOR:

(Cantidad de viviendas habilitadas y vendidas / cantidad de viviendas habilitadas programas a vender en el mes) X100.

Meta: 90%.

Director Ejecutivo



Unidad de Desarrollo Institucional

COPIA NO CONTROLADA

TITULO: SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

1. OBJETIVO.

Establecer y mantener los lineamientos para dar seguimiento, medir y mejorar la capacidad de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

2. ALCANCE.

Aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de FONAVIPO.

3. RESPONSABILIDADES.

Los líderes y gestores de procesos son responsables de medirlos y garantizar la capacidad de los procesos.

4. REQUERIMIENTOS.

- 4.1 Cada gestor de proceso mide los objetivos de la calidad por proceso, de conformidad a lo planificado en la matriz de objetivos de la calidad por procesos.
- 4.2 Si el proceso no es capaz de cumplir la meta del objetivo de la calidad (ver matriz de objetivos de la calidad por procesos) se procede a determinar las acciones correctivas tal como lo establece el procedimiento de acciones correctivas y preventivas.
- 4.3 Si al analizar los procesos, se observan tendencias a no cumplir con los objetivos e indicadores de gestión o calidad, el líder y el gestor proceden a determinar acciones preventivas tal como lo establece el subproceso de acciones correctivas y preventivas.
- 4.4 El seguimiento del resultado de los procesos y cumplimiento de objetivos se realiza de forma trimestral y la medición de los mismos se efectúa de conformidad a los lineamientos de cada proceso.

Director Ejecutivo



Unidad de Desarrollo Institucional

COPIA NO CONTROLADA

TITULO: CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

1. OBJETIVO.

Establecer e implementar lineamientos para asegurarse que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifiquen y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.

2. ALCANCE.

La salida no conforme se aplica a los productos que surjan de los procesos y subprocesos de la Institución y donde sea pertinente de conformidad con la exposición al riesgo operativo de las actividades y de conformidad a los puntos de control identificados en los diagramas de flujo de cada proceso.

3. RESPONSABILIDADES.

De los **Líderes y Gestores de Proceso**, implementar los controles necesarios y asegurarse que las salidas no conformes no se entreguen al cliente.

4. REQUERIMIENTOS.

Se establece un Subproceso de Control de las Salidas No conforme para:

4.1 Establecer las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento de las salidas no conforme.

4.2 Los tipos de soluciones para eliminar una salida no conforme se tienen:

4.2.1 Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada.

4.2.2 Autorizando y revelando el uso del producto no conforme.

4.2.3 Liberando el producto no conforme bajo concesión por una autoridad competente superior o por el cliente cuando sea aplicable.

4.3 Mantener los registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

4.4 Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

4.5 Si la tendencia de las salidas no conformes es creciente o generan un impacto significativo, estos se analizarán y se realizará las acciones correctivas o preventivas pertinentes.

TÍTULO: ANÁLISIS Y EVALUACIÓN.

1. OBJETIVO.

Establecer e implementar técnicas para recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua, que surjan del seguimiento y medición.

2. ALCANCE.

El análisis y evaluación de datos es aplicable a todos los datos generados del seguimiento y medición.

3. RESPONSABILIDADES.

De los Líderes y Gestores de Proceso, realizar el análisis y evaluación de los datos productos del seguimiento y medición.

4. REQUERIMIENTOS.

4.1 Se establece una metodología de análisis de datos considerando lo siguiente:

Los insumos que son necesarios para el análisis correspondiente:

- a) Satisfacción del cliente.
- b) Medición de procesos.
- c) Requisito de los productos.
- d) Auditorías internas de la calidad.
- e) Evaluación de los proveedores.
- f) Otros que la organización considere necesario.

4.2 La interpretación de los datos para determinar la capacidad de los procesos.

Si se detectan mejoras se procede de conformidad al subproceso acciones correctivas y preventivas y al levantamiento de las mismas.

TÍTULO: AUDITORIA INTERNA

1. OBJETIVO.

Realizar de forma objetiva e independiente auditorías internas al Sistema de Gestión de la Calidad para verificar si es conforme con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, los requisitos tanto de la organización como los legales y si mejora continuamente.

2. ALCANCE.

Estos lineamientos son aplicables a los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

3. RESPONSABILIDADES.

3.1 Del Director Ejecutivo, aprobar el Programa de Auditorías Internas al Sistema de Gestión de la Calidad de FONAVIPO.

3.2 Del Auditor Líder, coordinar las Auditorías Internas al Sistema de Gestión de la Calidad.

4. REQUERIMIENTOS.

Se define un Subproceso de Auditorías Internas al Sistema de Gestión de la Calidad que establece el como:

- 4.1 Planificar las auditorías internas de la calidad considerando el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas.
- 4.2 Establecer los criterios de auditoria, frecuencia y metodología.
- 4.3 Seleccionar los auditores con base a un perfil previamente establecido.
- 4.4 Asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoria.
- 4.5 Informar sobre los resultados de la auditoria.
- 4.6 Realizar acciones correctivas sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas.
- 4.7 Proveer el seguimiento de las acciones correctivas e informar de los resultados de la verificación.

Director Ejecutivo



Unidad de Desarrollo Institucional

COPIA NO CONTROLADA

TÍTULO: REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

- 4.5.1 Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.
- 4.5.2 Resultados de seguimiento y medición
- 4.5.3 Las oportunidades de mejora.
- 4.5.4 El análisis y conclusión de la eficacia de las acciones tomadas para mitigar los riesgos identificados relacionados con su proceso.

Nota: Es responsabilidad de cada líder y gestor proporcionar al Jefe de la Unidad de Desarrollo Institucional con copia al Especialista de Gestión de la Calidad y Normativa la información de los numerales 4.4.4, 4.4.5, 4.5.1, 4.5.2 y 4.5.3, previo a la realización de la Revisión por la Dirección.

- 4.6 El Especialista de Gestión de la Calidad, Procesos y Normativa es responsable de documentar, describiendo las acciones cuando sea necesario y las decisiones tomadas en relación a:
 - 4.6.1 Las oportunidades de mejora
 - 4.6.2 Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de calidad
 - 4.6.3 Las necesidades de recursos.

La Alta Dirección en el Proceso de Planeación Estratégica, evalúa la necesidad de modificar la política y objetivos de la calidad.


Director Ejecutivo



Unidad de Desarrollo Institucional

COPIA NO CONTROLADA

TÍTULO: REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

1. OBJETIVO.

Establecer a periodos planificados la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad de FONAVIPO para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia continua y alineación con la dirección estratégica de la Institución.

2. ALCANCE.

Esta sección es aplicable a todo el Sistema de Gestión de Calidad de FONAVIPO.

3. RESPONSABILIDADES.

De la **Alta Dirección**, revisar a intervalos adecuados el Sistema de Gestión de la calidad de FONAVIPO, a través de reuniones con la Dirección Ejecutiva, Comité de Planeación Estratégica y Comité de Riesgo.

4. REQUERIMIENTOS.

- 4.1 La Alta Dirección revisa anualmente el Sistema de Gestión de la Calidad de FONAVIPO o cuando lo considere necesario, en reunión del Director Ejecutivo, con el Jefe de la Unidad de Desarrollo Institucional, Especialista de Gestión de la Calidad, Procesos y Normativa y cuando sea necesario convoca a líderes y gestores de procesos y otro personal que se considere conveniente.
- 4.2 Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes a la Institución y/o al sistema de gestión de la calidad y el cumplimiento de los objetivos de la calidad, serán revisados en el Comité de Planeación Estratégica y el Secretario de este será el responsable de presentarlo.
- 4.3 En el Comité de Riesgo se revisará las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades y su eficacia y será el Secretario de este comité el responsable de presentar el informe respectivo.
- 4.4 El Jefe de la Unidad de Desarrollo Institucional será el responsable de presentar la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:
 - 4.4.1 Acciones de seguimiento de revisiones previas por la Dirección.
 - 4.4.2 Resultados de las auditorías internas.
 - 4.4.3 Estado de las acciones correctivas y no conformidades.
 - 4.4.4 Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.
 - 4.4.5 Desempeño de los proveedores externos (calificación de los proveedores);
 - 4.4.6 Adecuación de los recursos
- 4.5 Los líderes y gestores de los procesos de: Gestión de la Calidad, Mejora Continua, Planeación Estratégica, Asignación de Recursos, Adquisición de Bienes y Servicios, Mantenimiento de Servicios de Apoyo, Desarrollo Humano Profesional, Atención al Cliente y Partes Interesadas, Créditos, Contribuciones, Desarrollo de Proyectos Habitacionales, son responsables de presentar:

Director Ejecutivo



Unidad de Desarrollo Institucional

COPIA CONTROLADA

TITULO: NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

1. OBJETIVO.

Establecer e implementar lineamientos para tomar acciones correctivas y preventivas que eliminen la causa de no conformidades o no conformidades potenciales, con el objeto de evitar que vuelva a ocurrir.

2. ALCANCE.

Las acciones correctivas y preventivas se aplican a las no conformidades o no conformidades potenciales detectadas en: Revisión por la Dirección, satisfacción y reclamos o sugerencias del cliente, medición y control de salidas no conformes, seguimiento y medición de procesos, seguimiento y medición de productos, auditorías y otros orígenes.

3. RESPONSABILIDADES.

De los Líderes y Gestores de Proceso, establecer e implementar las acciones correctivas.

4. REQUERIMIENTOS.

Se implementa un Subproceso de Acciones Correctivas y Preventivas para:

- 4.1 Determinar acciones correctivas apropiadas a los efectos de las no conformidades.
- 4.2 Investigar las causas de no conformidades incluyendo las quejas o sugerencias de los clientes.
- 4.3 Implementar las acciones correctivas, cuando sea aplicable registrarlas en los formatos pertinentes o documentarla de conformidad con la normativa interna aplicable.
- 4.4 Proveer el seguimiento de los compromisos adquiridos en las acciones correctivas y determinar su eficacia.

Director Ejecutivo



Unidad de Desarrollo Institucional

COPIA NO CONTROLADA