

Contenido

1. INTRODUCCION	1
2. OBJETO DEL MANUAL	1
3. MARCO NORMATIVO.....	2
El presente Manual de Calidad se basa en lo dispuesto en la Norma Técnica de Calidad NTC ISO 9001:2015– Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos.....	
4. CAMPO DE APLICACIÓN DEL MANUAL.....	2
5. PRESENTACION DE LA ENTIDAD	2
a. UBICACIÓN.....	4
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	6
4.2 COMPRESION DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	8
MATRIZ DE CLIENTES Y REQUISITOS.....	10
Funciones de los responsables de cada proceso:.....	21
• Promover la participación en el proceso que es responsable del personal a su cargo que haga parte del mismo y que incide directamente en la prestación del servicio.....	21
• Asegurarse que los servidores que participan en el proceso conozcan sus funciones y la autoridad con la que cuentan para realizarlas y desarrollarlas.....	21
• Procurar que las personas que ejecutan los procesos sean competentes para hacerlos teniendo en cuenta el nivel de responsabilidad.....	21
• Informar al profesional encargado del SGC del desempeño del sistema en el proceso de que es responsable y la necesidad de cualquier mejora.....	21
• Comunicación: La dirección ha comunicado a cada una de las autoridades y responsables de procesos tal designación haciéndole saber la responsabilidad y autoridad que asume con el sistema.....	21
• Asegurarse de que la integridad del Sistema de Gestión de Calidad se mantiene cuando se planifican e implementan los cambios en el Sistema de Gestión de Calidad.....	22
6. PLANIFICACION.....	22
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS	22
6.2 Objetivos de Calidad y Planificación Para Lograrlos	22
7. APOYO	24
7.1 RECURSOS.....	24
7.1.2 Personas	24
7.1.3 Infraestructura	25
7.1.4 Ambiente Para La Operación de Los Procesos.....	25
7.1.5 Recursos de seguimiento y Medición	26
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones	26
7.2 COMPETENCIA	26
7.3 TOMA DE CONCIENCIA.....	27
7.4 COMUNICACIÓN	27

7.5 INFORMACION DOCUMENTADA	28
7.5.1 Generalidades:.....	28
7.5.2 Creación y Actualización	29
7.5.3 Control de los documentos y registros.....	30
8. OPERACIÓN	31
8.1. Planificación y Control Operacional.....	31
8.2 Requisitos para los Productos y Servicios	32
8.2.1 Comunicación Con el Cliente	32
8.2.2 Determinación de los Requisitos con el servicio	33
8.2.3 Revisión De Los Requisitos Relacionados con el Servicio	33
8.2.4 Cambios en los requisitos relacionados con el servicio.....	34
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	34
8.4 CONTROL DE LOS PROCESO, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	34
8.4.2 Tipo y Alcance del Control.....	34
8.4.3 Información Para los Proveedores Externos	35
8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO	35
8.5.1 Control De La Producción y la Provisión del Servicio.....	35
8.5.2 Identificación y Trazabilidad	35
8.5.3 Propiedad Pertenciente a Los Clientes o Proveedores Externos	37
8.5.4 Preservación	37
8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	38
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES.....	38
9. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	38
9.1. Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación.....	38
La Empresa Distrital de Desarrollo y Renovación Urbano Sostenible de Santa Marta – EDUS.....	38
9.1.2 Satisfacción del Cliente.....	39
9.2. AUDITORÍA INTERNA.....	39
9.3 REVISION POR LA DIRECCION.....	39
9.3.2 Entradas De La Revisión Por La Dirección	40
9.3.3 Salidas De La Revisión Por La Dirección	40
10. MEJORA.....	41
10.1 No Conformidad y Acción Correctiva.....	41
10.2 Mejora Continua	41
11. CONTROL DE CAMBIOS	41

1. INTRODUCCION

El Manual de Calidad de **La Empresa Distrital de Desarrollo y Renovación Urbano Sostenible de Santa Marta- EDUS** ha sido elaborado con el propósito de establecer, documentar y comunicar los lineamientos, principios y directrices que orientan el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), de la entidad.

Este documento constituye una herramienta estratégica que permite a la organización asegurar la eficiencia en sus procesos, mejorando continuamente las actividades de la organización para aumentar la satisfacción del cliente y partes interesadas, comprometidos con el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios y los establecidos en las normas NTC ISO 9001:2015, a través de la identificación e interacción de sus procesos.

Describe la estructura del SGC, los roles y responsabilidades, así como la interacción de los procesos que lo integran. De esta manera, se convierte en un instrumento fundamental para garantizar la mejora continua, el fortalecimiento de la gestión institucional y el logro de los objetivos estratégicos, en concordancia con los principios de transparencia, sostenibilidad y servicio a la comunidad.

Con este Manual, la EDUS reafirma su compromiso con la calidad, la innovación y la responsabilidad social, consolidándose como un ente gestor del desarrollo urbano y operador catastral de confianza, que actúa bajo estándares técnicos y administrativos reconocidos, generando credibilidad ante la ciudadanía y las entidades con las cuales desarrolla se labor.

2. OBJETO DEL MANUAL

Este Manual tiene como objetivo describir el Sistema de Gestión de la Calidad establecido en **La Empresa Distrital de Desarrollo y Renovación Urbano Sostenible de Santa Marta- EDUS** para, presentar los niveles de autoridad y responsabilidad, orientar a las partes interesadas respecto a la estructura estratégica, normas, políticas, procedimientos, lineamientos, controles y demás herramientas establecidos en el sistema y orientadas hacia la mejora en la prestación del servicio.

El Sistema de Gestión de la calidad de **La Empresa Distrital de Desarrollo y Renovación Urbano Sostenible de Santa Marta- EDUS**, está enfocado hacia los diferentes procesos y procedimientos establecidos por la Entidad, y apunta a la satisfacción plena de las expectativas y necesidades de los usuarios.

El presente manual tiene como finalidad describir el Sistema de Gestión de la Calidad de **La Empresa Distrital de Desarrollo y Renovación Urbano Sostenible de Santa Marta- EDUS**, para el aseguramiento de la calidad en la prestación de los servicios y describe la manera como se dará cumplimiento a los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2015.

3. MARCO NORMATIVO

El presente Manual de Calidad se basa en lo dispuesto en la Norma Técnica de Calidad NTC ISO 9001:2015– Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos.

4. CAMPO DE APLICACIÓN DEL MANUAL

El Manual es la herramienta estratégica de uso permanente para todas las personas involucradas en el cumplimiento de la misión institucional de **La Empresa Distrital de Desarrollo y Renovación Urbano Sostenible de Santa Marta- EDUS**, y a su vez es la guía que utiliza la alta dirección para sus revisiones periódicas. Es el medio utilizado para la divulgación de su Sistema de Gestión de la Calidad hacia los clientes y partes interesadas.

A través del Manual de Gestión de la Calidad se hace claridad sobre: la estructura organizacional y el Sistema de Gestión de la Calidad.

5. PRESENTACION DE LA ENTIDAD

La Empresa Distrital de Desarrollo y Renovación Urbano Sostenible de Santa Marta- EDUS, identificad con NIT 901.128.252-9. Fue creada mediante el Decreto Distrital 312 del 29 de diciembre

de 2016, como una empresa Industrial y comercial del Estado, del orden distrital, vinculada al Despacho del Alcalde, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio.

Su objeto social es la formulación, coordinación, ejecución y gestión de planes, programas y proyectos de desarrollo urbano, renovación y mejoramiento integral del hábitat, así como la ejecución de actividades relacionadas con la planeación territorial, la gestión del suelo y la consolidación de una ciudad sostenible, ordenada e incluyente.

Posteriormente, mediante resolución 766 de 2020 el Instituto Geográfico Agustín Codazzi (IGAC) habilitó al Distrito de Santa Marta como gestor catastral, en los términos del artículo 79 de la Ley 1955 de 2019, el Decreto 1983 de 2019 y el Decreto 148 de 2020, para que preste el servicio público catastral en su jurisdicción. Sin perjuicio de lo anterior, en el marco de la autonomía territorial cualquier municipio podría contratar a cualquier gestor catastral o ser habilitado como gestor de manera independiente, previo cumplimiento de las condiciones y requisitos establecidos en el Decreto 1983 de 2019.

De acuerdo con lo anterior por medio del decreto 245 del 23 de septiembre del 2020, se modifica el Artículo 107, donde se adicionan unos numerales a los artículos 108 y 116 del Decreto Distrital 312 del 2020, indicando que la EDUS podrá actuar como estructurador o ejecutor de proyectos relacionados con cualquier actividad propia de su objeto y funciones, y presentar propuestas, así como participar en procesos contractuales para ser considerado como estructurador o ejecutor de proyectos, adelantados por entidades del Distrito o de otras entidades territoriales o de la Nación. Dentro de su objeto podrá actuar como operador catastral, de conformidad con el artículo 79 de la Ley 1955 de 2019, los Decretos Nacionales 1983 de 2019 y 148 de 2020 que adicionan el Decreto Nacional 1170 de 2015 y la regulación complementaria que expida el Gobierno nacional y el Instituto Geográfico "Agustín Codazzi". Su habilitación como operador catastral le confiere la responsabilidad de administrar, conservar y actualizar la información catastral con enfoque multipropósito en el Distrito de Santa Marta, garantizando información confiable, actualizada y oportuna para la gestión predial, la planeación del desarrollo urbano y la toma de decisiones estratégicas.

La EDUS en el marco de su naturaleza jurídica, podrá desarrollar las actividades de su competencia por fuera del territorio de la jurisdicción del Distrito de Santa Marta, siempre que ello corresponda a la

venta de un producto o servicio especializado el cual sea sufragado integralmente por el demandante de dicha actividad.

a. UBICACIÓN

LA EMPRESA DISTRITAL DE DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANO SOSTENIBLE DE SANTA MARTA- EDUS., se encuentra ubicada en la Carrera 11 No. 17A – 56 Santa Marta (MAG) – Colombia.

Horario de atención de Lunes a Viernes de 8:00am a 12:00pm y 2:00pm a 6:00pm

Dirección de Correo Electrónico: edus@santamarta.gov.co

notificaciones.judiciales@edus.gov.co

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

MISION

Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población en el Distrito de Santa Marta y la Región Caribe mediante la planificación, estructuración y ejecución de proyectos sostenibles que transforman territorios, así como la operación del catastro multipropósito para contribuir a cerrar brechas de inequidad, formalizar la propiedad y acceso a la tierra, fortalecer las finanzas territoriales y agilizar procesos que promuevan el desarrollo urbano y rural.

Empresa de Desarrollo y
Renovación Urbano Sostenible

VISION

La EDUS encamina a ser la empresa referente en la Región Caribe para el año 2025 en la transformación del territorio, de forma incluyente, sostenible, eficiente y de calidad mediante la prestación de servicios en la estructuración, gestión y ejecución de proyectos estratégicos y operación catastral.

VALORES INSTITUCIONALES

ETICOS	GESTION	RELACIONES
Integridad	Responsabilidad	Respeto por las personas
Honestidad	Vocación de Servicio	Trabajo en equipo

Transparencia	Cumplimiento	Solidaridad
Respeto por la Ley	Puntualidad	Espíritu de Servicio

CÓDIGO DE INTEGRIDAD

Los valores adoptados por LA EMPRESA DISTRITAL DE DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANO SOSTENIBLE DE SANTA MARTA- EDUS, son:

Honestidad: Actúo con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

Respeto: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

Compromiso: Soy consciente de la Importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

Diligencia: Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

Justicia: Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

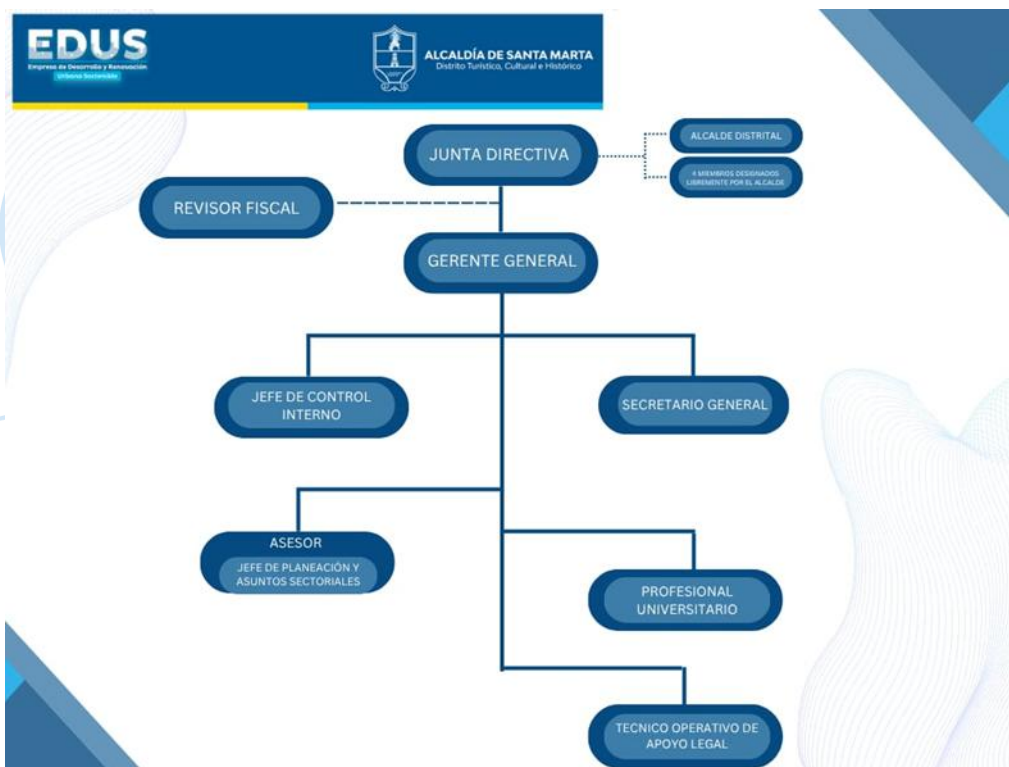
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

PLANTA GLOBAL

LA EMPRESA DISTRITAL DE DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANO SOSTENIBLE DE SANTA MARTA- EDUS tiene definida su estructura de acuerdo con lo establecido en el Manual Especifico de Función y de Competencias Laborales relacionado a continuación:

No de Cargos	Denominación del cargo	Nivel	Código	Grado
1(uno)	Gerente General de la Entidad Descentralizada	Directivo	050	04
1(uno)	Jefe de Planeación y Asuntos Sectoriales	Asesor	115	01
1(uno)	Jefe de Control Interno	Directivo	006	01
1(uno)	Secretario General	Directivo	054	01
1(uno)	Profesional Universitario	Profesional	219	02
1(uno)	Técnico Operativo de Apoyo Legal	Técnico	314	02

ORGANIGRAMA



4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. Comprensión De La Organización Y Su Contexto

LA EMPRESA DISTRITAL DE DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANO SOSTENIBLE DE SANTA MARTA- EDUS, ha determinado las cuestiones internas y externas que son pertinentes para su

propósito, direccionamiento estratégico y que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos y las metas institucionales, a través de la **MATRIZ DOFA** institucional y por procesos.

OPORTUNIDADES (O)	
O1	Políticas públicas nacionales que fomentan el catastro multipropósito y la gestión urbana sostenible.
O2	Crecimiento de la demanda en proyectos de vivienda de interés social, movilidad urbana y espacio público.
O3	Marco normativo que impulsa la planeación del ordenamiento territorial (POT, Ley 388/1997).
O4	Posibilidad de generar alianzas con el sector privado y las comunidades para proyectos de renovación urbana.
O5	Participación en planes nacionales de desarrollo urbano

AMENAZAS (A)	
A1	Cambio de gobierno que afecten la continuidad de los proyectos
A2	Competencia con privados y otras entidades habilitadas como operadores catastrales.
A3	Recursos limitados. Restricciones fiscales de los distritos que reducen la inversión en desarrollo urbano.
A4	Orden público.
A5	Pérdida de la imagen. Incremento de la desconfianza ciudadana por demoras, sobrecostos o falta de transparencia en proyectos.
A9	Demora en los giros financieros por parte del gobierno Nacional o Municipal.
A10	
A11	

Empresa de Desarrollo y
Renovación Urbano Sostenible

FORTALEZAS (F)	F1	Talento humano especializado en urbanismo, ingeniería, arquitectura y gestión social.
	F2	Experiencia en planeación, gerencia y ejecución de proyectos urbanos y sociales.
	F3	Autonomía administrativa y patrimonio propio
	F4	Presentación oportuna de informes a la gerencia y partes interesadas.
	F5	Gestión Estratégica de la Gerencia.

DEBILIDADES (D)	D1	Gran porcentaje de la contratación del personal es por prestación de servicios. Alta rotación del personal.
	D2	Deficiente personal de planta y estructura organizacional para la operación del proyecto.
	D3	Perdida de la información.
	D4	Limitaciones presupuestales que afectan la continuidad de proyectos a largo plazo.
	D5	Procesos administrativos lentos que retrasan la implementación de mejoras.

F6	Actualización anual de los procesos y procedimientos.
F7	Única entidad en el distrito con el objeto a desarrolla de la EDUS
F8	Seguimiento a la planeación institucional.
F9	Optimización de recursos técnicos, económicos y administrativos.
F10	Consecución de recursos mediante la firma de convenios interadministrativos.
F11	Reconocimiento como ente descentralizado del distrito, lo que le da respaldo institucional.
F12	Capacidad para operar el catastro multipropósito
F13	Capacidad para gestionar recursos nacionales e internacionales.

D6	Compromiso de los contratistas.
D7	Limitaciones en infraestructura tecnológica para la gestión de información (catastro)
D8	Riesgo de politización de la gestión y cambios de rumbo según el gobierno de turno.
D9	Insuficiente número de profesionales especializados en topografía, geodesia, cartografía, sistemas de información geográfica (SIG) y valoración predial.
D10	Dificultades en la capacitación continua del talento humano frente a las actualizaciones normativas y tecnológicas.
D11	Resistencia de comunidades a la actualización por temor a aumentos en el impuesto predial.
D12	Altos tiempos de respuesta en trámites y gestión de solicitudes ciudadanas.

4.2 COMPRENSION DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

Empresa de Desarrollo y Renovación Urbana Sostenible

CLASIFICACIÓN PARTE INTERESADA	PARTE INTERESADA	TIPO DE PARTE INTERESADA			NECESIDAD	EXPECTATIVA
		CLIENTE	PROVEEDOR	OTRO		
Clientes	Alcaldía Distrital de Santa Marta Usuarios Comunidad	X			Ejecución eficiente de proyectos estratégicos de desarrollo urbano. Mejoramiento del espacio público, vías, servicios y hábitat urbano.	Transparencia, cumplimiento de cronogramas y uso eficiente de recursos. Participación en decisiones, obras de calidad, beneficios sociales y ambientales sostenibles.
Cliente Interno	Macroprocesos y procesos del Sistema de Gestión (Todas las áreas de la EDUS)	X			Disponer de los bienes y/o elementos necesarios y de forma oportuna a las diferentes dependencias para el desarrollo de las actividades diarias.	Contar con bienes y elementos de manera oportuna para el desarrollo de las actividades según cada proceso.

					Contar con personal para cada proceso y diferentes dependencias y fortalecer sus competencias garantizando un ambiente de trabajo agradable.	Permanencia y forma de contratación, brindar inducción y capacitación permanente.
Socios	Asamblea General de Accionistas Alcaldía de Santa Marta	X			Acceso a la totalidad de la información contable, legal y financiera relacionada con la sociedad y toda la información relevante. Que los proyectos ejecutados generen transformación urbana sostenible y mejoramiento del hábitat.	Proyectos autosostenibles que minimicen riesgos de desfinanciamiento. Resultados visibles que fortalezcan la imagen institucional del Distrito y su desarrollo.
Órgano de decisión	Junta directiva de la EDUS	X			Planes alineados con el Plan de Desarrollo Distrital, el POT y políticas de sostenibilidad. Vigilancia, supervisión y toma de decisiones para la ejecución de los recursos financieros de la empresa y revisión del Informe de Gestión.	Que la EDUS sea referente en desarrollo urbano sostenible y operador catastral sólido. Estabilidad financiera y proyectos que aseguren continuidad sin depender únicamente de los fondos públicos.
Gobierno	Alcaldía de Santa Marta	X			Ejecución de los proyectos de desarrollo urbano y catastro alineados con el Plan de Desarrollo Distrital.	Transparencia, cumplimiento de metas y fortalecimiento de la gestión pública local.
	Concejo Distrital				Información clara sobre los proyectos, presupuestos y planes de renovación urbana.	Cumplimiento de metas del Plan Distrital de Desarrollo (PDD) Gestión eficiente de recursos públicos Transparencia en contratación y ejecución de obras Rendición de cuentas periódica ante el Concejo y ciudadanía
	Ministerio de Vivienda	X			Brindar las directrices, normativas, políticas y técnicas nacionales de vivienda, renovación urbana y hábitat.	Ejecución de proyectos de acuerdo a los lineamientos vigentes.
	Autoridades Ambientales	X			Que los proyectos urbanos incorporen criterios de sostenibilidad desde su formulación. Realizar evaluaciones de impacto ambiental rigurosas y actualizadas.	Que la EDUS Cumpla los lineamientos y normatividad relacionada al tema de gestión ambiental en el Distrito y la Nación, promueva infraestructura verde, movilidad sostenible y gestión eficiente de residuos.
	Departamento Nacional de Planeación	X			Cumplimiento de los requisitos y normas vigentes de los proyectos presentados. Información confiable sobre proyectos y gestión del catastro multipropósito.	Alineación con planes nacionales de ordenamiento y gestión territorial. Coherencia con los instrumentos de planificación territorial (POT, planes parciales, planes estratégicos regionales).

	Instituto Geográfico Agustín Codazzi (IGAC)				Cumplimiento de lineamientos técnicos y normativos como operador catastral habilitado.	Datos catastrales actualizados, precisos y disponibles para decisiones públicas.
	Contraloría Distrital	X			Acceso a información financiera, contractual y de ejecución de proyectos.	Ejecución transparente, con cero hallazgos fiscales o administrativos.
	Procuraduría y otros entes de Control				Cumplimiento de la normatividad en contratación y gestión pública.	Que la EDUS opere con ética, legalidad y respeto por el interés general.

MATRIZ DE CLIENTES Y REQUISITOS

La Empresa Distrital De Desarrollo Y Renovación Urbano Sostenible De Santa Marta- EDUS, ha definido los siguientes clientes y requisitos.



PRODUCTOS Y/O SERVICIOS QUE OFRECEMOS	GRUPOS DE CLIENTES - PARTES INTERESADAS, USUARIOS	REQUERIMIENTOS DE LOS SERVICIOS				
		CLIENTES Y/O PARTES INTERESADAS	LEGALES	INTERNOS	ORGANIZACIÓN	
La Empresa Distrital de Desarrollo y Renovación Urbano Sostenible de Santa Marta – EDUS ofrece servicios especializados en gestión de proyectos, interventoría, diseño urbano, gestión ambiental y social, así como en catastro multipropósito, análisis de inversión y operaciones logísticas, contribuyendo al desarrollo sostenible de la ciudad mediante soluciones integrales, innovadoras y alineadas con las necesidades del territorio y sus comunidades.	Comunidad	Calidad	Estatuto Orgánico del Presupuesto: Para la ejecución financiera de proyectos.	NTC ISO 9001:2015	Estatutos vigentes	
	Usuarios- Ciudadanía en general	Oportunidad			Manual de Calidad	
		Confiabilidad				Manual de contratación Interna
		Accesibilidad				Manual de funciones
	Junta Directiva	Eficiencia en la prestación del servicio			Ley 388 de 1997 (Ordenamiento territorial)	Código de Ética y Buen Gobierno
	Alcaldía Distrita					
	Secretaría de Infraestructura Distrital	Seguridad	Ley 99 de 1993 (Medio Ambiente).	Proyectos de Inversión		
	Secretaria de Planeación Distrital		Ley 80 y sus decretos reglamentarios, Ley 1150 del 2007 (Estatuto general de contratación pública y sus reformas)			
	Entes de Control	Reducción de costos	Plan Nacional de Desarrollo Nacional	GTC ISO 10005 (Planes de Calidad)	Plan estratégico	
	Proveedores-Contratistas de obra de interventoría	Cumplimiento de los requisitos legales aplicables				
	Departamento Nacional de Planeación	Cumplimiento de los requisitos Técnicos	Plan de Desarrollo Distrital	Plan de Ordenamiento Territorial (POT)	Plan de acción	
	Entidades Ambientales	Atención de quejas y reclamos			Estatuto Tributario	
		Reporte de información oportuna y de calidad	Medición de la satisfacción del cliente			
	Ministerio de Vivienda	Cumplimiento de la normatividad Catastral vigente	Resolución 1040 de 2023 (Gestión Catastral IGAC)	Resultados de auditorías internas		
		Transparencia				
Instituto Geografico Agustin Codaci- IGAG	Proyectos Ambientalmente sostenible	Ley de Desarrollo Territorial (Ley 388 de 1997)				
Ministerio de Hacienda y crédito público	Sostenibilidad y rentabilidad					
Veedurías ciudadanas						

PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS

Los servicios ofrecidos por La Empresa Distrital De Desarrollo Y Renovación Urbano Sostenible De Santa Marta- EDUS, son los siguientes:

CLIENTES	PRODUCTOS/SERVICIOS	PROCESOS
Usuarios Comunidad Alcaldía Distrital de Santa Marta	Estructuración y ejecución de proyectos urbanos. Supervisión técnica y financiera. Gestión catastral multipropósito Obras de infraestructura (vías, puentes, espacio público). Legalización de predios Gestión social participativa	Direccionamiento Estratégico Gestión de Calidad Gestión Ambiental Gestión de Proyectos Gestión Financiera Gestión Administrativa Gestión Jurídica Gestión Contractual Gestión de comunicaciones
Entidades de orden nacional y distrital que requieren gestión de proyectos	Obras construidas cumpliendo con requisitos técnicos Estructuración y ejecución de proyectos urbanos. Supervisión técnica y financiera. Obras de infraestructura (vías, puentes, espacio público).	Direccionamiento Estratégico Gestión Ambiental Gestión de Proyectos Gestión Financiera Gestión Administrativa Gestión Jurídica Gestión Contractual Gestión de Comunicaciones
Sector privado e inversionistas	Diseño de proyectos urbanísticos. Asesoría en alianzas público-privadas. Información catastral estratégica	Gestión de Proyectos Gestión Jurídica Gestión de Comunicaciones Gestión Catastral
ONG	Proyectos comunitarios. Asesoría y consultoría	Gestión Social Gestión Ambiental Gestión de Proyectos

		Gestión Financiera	4.3
Propietarios y poseedores de predios	Actualización y conservación de la información catastral para planificación territorial, cobro justo de impuestos y seguridad jurídica.	Gestión Jurídica Gestión Catastral	
Organizaciones sociales y ambientales	Evaluaciones de impacto Ambiental. Participación en diseño de proyectos.	Direccionamiento Estratégico Gestión Ambiental Gestión de Proyectos Gestión Financiera Gestión Administrativa Gestión Jurídica	
Ministerio del medio ambiente	Obras ambientalmente sostenibles	Gestión Ambiental Gestión de Proyectos	
Ministerio de Hacienda	Inversión eficiente de los recursos asignados.	Gestión Financiera Gestión Administrativa Direccionamiento Estratégico	
Junta Directiva	Sostenibilidad y rentabilidad del sistema Cumplimiento de los requisitos legales aplicables	Gestión Financiera Gestión Administrativa Direccionamiento Estratégico Gestión Contractual Gestión de Evaluación y control	

DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad de **La Empresa Distrital de Desarrollo y Renovación Urbano Sostenible de Santa Marta – EDUS**, es la **planificación, ejecución gestión y control de proyectos urbanos sostenibles y los servicios como operador catastral.**

EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La Empresa de Desarrollo Urbano de Santa Marta (EDUS) no realiza actividades de diseño y desarrollo propias dentro del alcance de sus servicios. Los proyectos ejecutados por la entidad son previamente diseñados por terceros (entidades contratantes, firmas consultoras o entes gubernamentales), y la EDUS se limita a la ejecución, supervisión y seguimiento conforme a especificaciones técnicas ya definidas. Por tanto, el requisito 8.3 de la norma ISO 9001:2015 se considera no aplicable.

4.4 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y SUS PROCESO

INTERACCION DE LOS PROCESOS Y EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

La Empresa Distrital de Desarrollo y Renovación Urbano Sostenible de Santa Marta – EDUS, está comprometida con la planeación, y gestión de los procesos así:

1. Identificando, clasificando los procesos y acorando un esquema de presentación que se documenta en el Mapa de Proceso.
2. Determinando la secuencia e interrelaciones entre estos procesos, de tal manera que se garantice una gestión dinámica; la secuencia, las relaciones y características de los procesos se documentan en las fichas de caracterización de los procesos.
3. Compartiendo esta información con todos los grupos de trabajo constituidos al interior de la Entidad, para realimentar el proceso de construcción del Mapa de Procesos y obtener una visión compartida por parte **La Empresa Distrital de Desarrollo y Renovación Urbano Sostenible de Santa Marta – EDUS**, y alcanzar la mejora continua.

DESCRIPCION DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La entidad ha establecido un Sistema de Gestión de la Calidad alineado al cumplimiento de los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015, a través de un enfoque basado en procesos que le permitan cumplir con las funciones que le han sido asignadas los cuales se encuentran determinados en el mapa de procesos de la entidad, el cual, muestra la interacción existente entre los procesos de dirección, misionales y de apoyo. En las caracterizaciones de los procesos se determinan los criterios (objetivos, indicadores y metas), los métodos (procedimientos y registros) y los recursos necesarios para asegurar la operación y el control eficaz del sistema.

La entidad establece las actividades de seguimiento y medición de los procesos de acuerdo con lo establecido en el plan estratégico y plan de acción, el seguimiento de indicadores de los procesos del SGC, la realización de las auditorías internas y externas y la revisión gerencial.

La Empresa Distrital de Desarrollo y Renovación Urbano Sostenible de Santa Marta – EDUS, establece los controles sobre los riesgos identificados y valorados que puedan afectar la satisfacción del cliente y el logro de los objetivos de la entidad a través del mapa de riesgos por procesos de acuerdo a la Guía de Administración del Riesgo de la DAFP.

Procesos Estratégicos: Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección:

Proceso 1. **Direccionamiento Estratégico.** Determina todos los lineamientos y pautas a seguir para la formulación, desarrollo y seguimiento del Plan Estratégico y Planes de Acción; la gestión documental y el seguimiento, análisis y mejora, como base para garantizar la implementación del SGC y las comunicaciones oficiales (Interna y Externa).

Proceso 2. **Gestión de la Comunicación.** Gestionar, dirigir, coordinar y supervisar la formulación y desarrollo de las estrategias de comunicaciones interna y externa, manteniendo canales adecuados de comunicación con los medios, usuarios y servidores públicos en general.

Proceso 3. **Gestión de la Calidad.** Todos los procesos que comprenden nuestro Sistema de Gestión de Calidad se encuentran planificados mediante las caracterizaciones de cada proceso, anexos a este manual, se incluye la interacción (entradas, salidas, responsables, proveedor y cliente interno), los criterios (objetivos, indicadores y metas), los métodos (procedimientos y registros), los recursos y la planificación de las actividades de seguimiento y medición (plan de seguimiento de los indicadores de los objetivos de los procesos).

Procesos Misionales (o de realización del producto o de la prestación del servicio): Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser; constituidos por los procesos de:

Proceso 4. Gestión de Proyectos: Incluye todas las acciones tendientes a Ejecutar las obras de infraestructura garantizando la calidad, la cobertura y los tiempos de ejecución, diseños y presupuesto de las mismas.

Proceso 5. Gestión Catastral: Garantizar la administración, actualización, conservación y difusión de la información catastral del Distrito de Santa Marta, asegurando que los datos físicos, jurídicos y económicos de los predios reflejen la realidad del territorio y sirvan como soporte técnico para la planeación del desarrollo urbano, la gestión del suelo, la tributación predial y la toma de decisiones públicas.

Procesos de Apoyo: Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora; constituidos por los procesos de:

Proceso 6. Gestión Ambiental. Garantizar la gestión ambiental, los ajustes e implementación de los planes de manejo ambiental de los proyectos de infraestructura en diseño y ejecución de la EDUS.

Proceso 7. Gestión Jurídica. Permite organizar la asesoría jurídica a través de la emisión de conceptos y la Representación Judicial y Administrativa de la entidad; así como el trámite de los procesos disciplinarios (ordinario y verbal) y la adquisición de bienes y servicios a través del proceso contractual.

Proceso 8. Gestión Administrativa. Comprende la administración de bienes, recursos tecnológicos, los cuales se desarrollan a través de la gestión de inventarios, la planeación de compras, y la adquisición y mantenimiento de tecnología e infraestructura.

Proceso 9: Gestión del Talento Humano: asegura la adecuada planeación, vinculación, desarrollo, evaluación y bienestar del personal, en alineación con el direccionamiento estratégico. Su gestión garantiza que el personal cuente con las competencias necesarias, promueve un buen clima laboral, vela por la seguridad y salud en el trabajo.

Proceso 10. Gestión Financiera. Comprende la administración y asignación de recursos financieros para la adquisición de los bienes y servicios necesarios para el desarrollo misional.

Proceso 11. Gestión TICS y Sistema. Comprende la administración la infraestructura tecnológica (hardware, software y redes), articulado con el direccionamiento estratégico, incluye planificar y mantener la infraestructura, asegurar la disponibilidad, confiabilidad e integridad de la información, gestionar la seguridad, e implementar controles y planes de mejora.

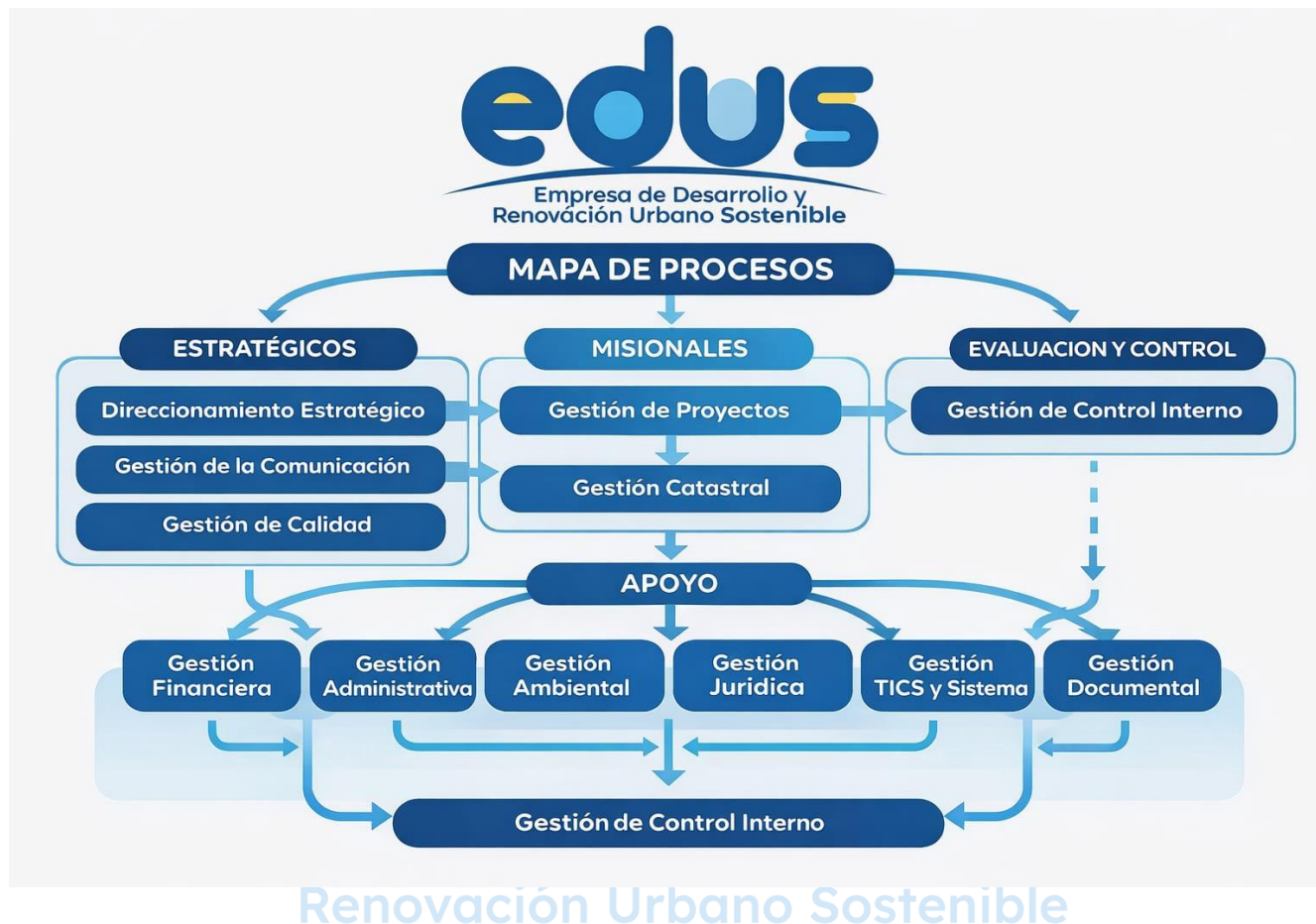
Proceso 12. Gestión Documental. Abarca todas las actividades relacionadas con la creación, revisión, aprobación, distribución, almacenamiento, conservación, consulta y disposición final de la información documentada generada en el marco del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y de la gestión administrativa, técnica y operativa de la entidad.

Procesos de Evaluación y Control: Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia; constituidos por los procesos:

Proceso 13. Gestión de Control Interno. Está relacionado con la evaluación y seguimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, el sistema de administración de riesgos, la ejecución de auditorías internas y externas, planes de mejoramiento y acciones correctivas y preventivas.

Empresa de Desarrollo y
Renovación Urbano Sostenible

El Mapa de Procesos se presenta a continuación:



REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La Empresa Distrital de Desarrollo y Renovación Urbano Sostenible de Santa Marta – EDUS, ha determinado su base documental; para lo cual ha establecido los siguientes procedimientos requeridos por la NTC ISO 9001 y demás documentos que determinó cada uno de los procesos.

1. Procedimiento control de documentos
2. Procedimiento control de registros
3. Procedimiento para acciones correctivas
4. Procedimiento tratamiento al producto o servicio no conforme

5. Procedimiento para peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias
6. Procedimiento revisión por la dirección

5. LIDERAZGO

5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

La Alta Dirección de La Empresa Distrital de Desarrollo y Renovación Urbano Sostenible de Santa Marta – EDUS, proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, así como con la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad de la siguiente manera:

- Comunicando a todo el personal la importancia de satisfacer los requisitos establecidos por los clientes además de los legales y reglamentarios que hacen parte del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Estableciendo la política de la calidad, la cual fue debidamente adoptada y es mencionada en el numeral 5.2.1. de este manual.
- Asegurando que se establecen los objetivos de la calidad que se encuentran, también debidamente adoptados. Llevando a cabo revisiones por la dirección y dejando constancia de ellas en los registros establecidos.
- Suministrando los recursos necesarios para el desarrollo del sistema de gestión de la calidad mencionados en el capítulo 7 de este manual.

5.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE

La Empresa Distrital de Desarrollo y Renovación Urbano Sostenible de Santa Marta – EDUS, asegura que el SGC se enfoca en aumentar la satisfacción y cumplir las necesidades y expectativas del cliente frente a sus requerimientos al igual que el cumplimiento de los requisitos legales, para lo cual se utiliza el análisis de las encuestas de satisfacción, matriz de necesidades y expectativas y los riesgos de los procesos.

5.2 POLITICA

5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA DE CALIDAD

En La Empresa Distrital De Desarrollo Y Renovación Urbano Sostenible De Santa Marta- EDUS estamos comprometidos con el desarrollo urbano y social sostenible, mediante la planificación, ejecución y gestión eficiente de proyectos y la prestación confiable de servicios catastrales.

Garantizamos el cumplimiento de los requisitos legales, técnicos y de nuestros clientes, promoviendo la transparencia Y eficiencia en todos nuestros procesos.

Fomentamos el fortalecimiento del talento humano, la optimización de los recursos y la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, para contribuir al bienestar de la comunidad y al fortalecimiento institucional del municipio.

5.3 ROLES Y RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

Las principales responsabilidades y autoridades están definidas en el Manual Especifico de Funciones y de Competencias Laborales y complementadas en las Caracterizaciones de los Procesos. La organización ha establecido un organigrama jerárquico vertical, el cual define los niveles de autoridad mediante la posición de cada cargo, estableciendo relaciones de subordinación y líneas de mando precisas.

Las autoridades definidas para el Sistema de Gestión de la Calidad son:

1. Asamblea General de Accionistas
2. Junta Directiva
3. Gerencia
4. Jefes de oficina
5. Responsables de cada proceso

La Gerencia ha designado para cada proceso un responsable de acuerdo con el siguiente cuadro:

PROCESOS	RESPONSABLES
ESTRATEGICOS	
Direccionamiento Estratégico	Gerente, Secretaría General
Gestión de la Comunicación	Profesional de Gestión de Comunicaciones
Gestión de Calidad	Profesional de Gestión de Calidad
MISIONALES	
Gestión de Proyectos	Profesional de Gestión de Infraestructura

Gestión Catastral	Profesional de Gestión de Catastro
APOYO	
Gestión Financiera	Asesor Financiero
Gestión Administrativa	Profesional de Gestión Administrativa
Gestión Ambiental	Profesional de Gestión Ambiental
Gestión Jurídica	Asesor Juridico
Gestión TICS y Sistema	Profesional Gestión TICS
Gestión Documental	Profesional en Gestión Documental
EVALUACION	
Gestión de Evaluación y Control	Jefe de Oficina de Control interno

Funciones de los responsables de cada proceso:

- Promover la participación en el proceso que es responsable del personal a su cargo que haga parte del mismo y que incide directamente en la prestación del servicio.
- Asegurarse que los servidores que participan en el proceso conozcan sus funciones y la autoridad con la que cuentan para realizarlas y desarrollarlas.
- Procurar que las personas que ejecutan los procesos sean competentes para hacerlos teniendo en cuenta el nivel de responsabilidad.
- Informar al profesional encargado del SGC del desempeño del sistema en el proceso de que es responsable y la necesidad de cualquier mejora.
- Comunicación: La dirección ha comunicado a cada una de las autoridades y responsables de procesos tal designación haciéndole saber la responsabilidad y autoridad que asume con el sistema.

La alta dirección de **La Empresa Distrital de Desarrollo y Renovación Urbano Sostenible de Santa Marta – EDUS**, ha designado a su representante para el Sistema de Gestión de la Calidad al profesional de calidad. Las funciones del representante corresponden a las requeridas por la norma NTC ISO 9001:2015 las cuales se detallan a continuación:

- Asegurarse de que se el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con los requisitos de esta norma internacional.
- Asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas.
- Informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y sobre las oportunidades de mejoras.

- Asegurarse de que se promueve el enfoque del cliente en toda la entidad.
- Asegurarse de que la integridad del Sistema de Gestión de Calidad se mantiene cuando se planifican e implementan los cambios en el Sistema de Gestión de Calidad.

6. PLANIFICACION

6.1 ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS

La Empresa Distrital de Desarrollo y Renovación Urbano Sostenible de Santa Marta – EDUS ha definido el contexto de la organización a través de la matriz DOFA y de la matriz de necesidades y expectativas de las partes interesadas, de las cuales se tomo como base para la determinación de los riesgos por procesos contenidos en el mapa de riesgos y la matriz de oportunidades de mejora.

6.2 Objetivos de Calidad y Planificación Para Lograrlos

1. Garantizar la satisfacción del cliente y la comunidad mediante servicios y proyectos que respondan a sus necesidades y expectativas.
2. Cumplir con los requisitos legales, técnicos y contractuales aplicables a los procesos y proyectos institucionales.
3. Optimizar los recursos institucionales y fortalecer la eficiencia operativa de la gestión.
4. Fortalecer las competencias y el desarrollo del talento humano para mejorar el desempeño institucional.
5. Fomentar la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad mediante la ejecución de acciones de mejora derivadas de auditorías y análisis de riesgos.
6. Contribuir al desarrollo urbano y social sostenible del municipio a través de proyectos con impacto ambiental y social positivo.

Los objetivos de la calidad son coherentes con la política de la calidad establecida por la entidad; a cada uno de estos se les ha designado un responsable, para verificar su cumplimiento.

Para la planificación del sistema de gestión de la calidad se elaboró una matriz de correlación entre los objetivos de calidad y aquellos procesos requeridos para su cumplimiento, a los cuales se les hace

seguimiento a través de indicadores para asegurar el cumplimiento de las actividades planeadas para implementar el sistema. Estas planificaciones se hacen a través de las revisiones gerenciales y otras reuniones de trabajo.

Para lograr la integridad del sistema de gestión de la calidad, cuando se requieren cambios en éste, la planificación e implementación de las modificaciones se hace bajo la vigilancia del profesional encargado del SGC, quien lo evalúa y lo presenta a quien les afecte según la naturaleza de la modificación.

POLITICA DE CALIDAD DIRECTRICES	OBJETIVOS DE CALIDAD	PROCESOS RELACIONADOS
comprometidos con el desarrollo urbano y social sostenible, mediante la planificación, ejecución y gestión eficiente de proyectos y la prestación confiable de servicios catastrales.	1. Garantizar la satisfacción del cliente y la comunidad mediante servicios y proyectos que respondan a sus necesidades y expectativas	Direccionamiento Estratégico Gestión de Proyectos Gestión Catastral Gestión Jurídica Gestión Social Gestión TICS y Sistemas Gestión de Comunicaciones
Garantizamos el cumplimiento de los requisitos legales, técnicos y de nuestros clientes, promoviendo la transparencia Y eficiencia en todos nuestros procesos.	2. Cumplir con los requisitos legales, técnicos y contractuales aplicables a los procesos y proyectos institucionales.	Gestión Administrativa Gestión de la Calidad Gestión Jurídica Gestión Documental Gestión de Evaluación y Control
la optimización de los recursos y la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, para contribuir al bienestar de la comunidad y al fortalecimiento institucional del municipio.	3. Optimizar los recursos institucionales y fortalecer la eficiencia operativa de la gestión	Gestión Administrativa Gestión de la Calidad Gestión Financiera

Fomentamos el fortalecimiento del talento humano	4. Fortalecer las competencias y el desarrollo del talento humano para mejorar el desempeño institucional.	Gestión Jurídica Gestión Administrativa Gestión del Talento Humano
--	--	--

7. APOYO

7.1 RECURSOS

La Alta Dirección gestiona y provee los recursos humanos, físicos y económicos que se requieren para el SGC; de esta manera se garantiza la satisfacción y permanente superación de las expectativas del cliente.

Dentro del presupuesto de la vigencia, existe una fuente de financiamiento que permite asegurar el mantenimiento y la mejora del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

La Empresa Distrital de Desarrollo y Renovación Urbano Sostenible de Santa Marta – EDUS, determina los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad y aumentar la satisfacción del cliente en las caracterizaciones de los procesos, en lo establecido en los procesos de talento humano y adquisición de bienes y servicios.

7.1.2 Personas

El Sistema de Gestión de Calidad se sustenta sobre la base de personal que cuenta con las competencias de educación, formación, habilidades y experiencia requeridas para la correcta y oportuna prestación del servicio.

La Empresa Distrital de Desarrollo y Renovación Urbano Sostenible de Santa Marta – EDUS, ha establecido un Manual de Funciones y Competencias, en el cual se definen los perfiles de los cargos del personal que realiza actividades que afectan la calidad del servicio y realiza evaluación del Desempeño y la Evaluación de Competencias.

Para proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria cuando se requiera; la entidad elabora y ejecuta un Plan de Capacitaciones, del cual se conservan los registros de capacitación y su respectiva evaluación.

7.1.3 Infraestructura

La Empresa Distrital de Desarrollo y Renovación Urbano Sostenible de Santa Marta – EDUS, ha establecido mantener la infraestructura, equipos de cómputo y otros equipos, para garantizar el cumplimiento de los requisitos en la prestación del servicio mediante lo establecido en el proceso de gestión administrativa.

Las áreas, disponen permanentemente de los recursos para que el equipo de trabajo cuente con los recursos físicos suficientes para prestar el servicio y superar permanentemente las expectativas de los clientes.

Lo anterior incluye:

- Espacios adecuados de trabajo
- Hardware y software actualizados
- Servicio de Mensajería
- Apoyo Secretarial
- Líneas Telefónicas
- Herramientas de correo electrónico e Internet
- Sistema de comunicación en red
- Área para archivo de gestión y archivo central
- Equipos para audiovisuales

7.1.4 Ambiente Para La Operación de Los Procesos

La Alta Dirección del SGC vela por un ambiente de trabajo agradable, conforme y en cumplimiento con los requisitos del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo SSST, dentro del cual se promueve el buen trato, la participación, el compañerismo y las relaciones laborales respetuosas, en la búsqueda y

como soporte fundamental del cumplimiento de los requisitos, expectativas y necesidades del cliente y del servicio.

El proceso de Gestión del Talento Humano a través de las actividades de desarrollo y bienestar evalúa las condiciones laborales, con el propósito de establecer las mejores condiciones para la prestación del servicio, teniendo en cuenta que es el recurso fundamental para la prestación del servicio, en la entidad se llevan a cabo programas tendientes al desarrollo personal, profesional y del ambiente laboral.

7.1.5 Recursos de seguimiento y Medición

El seguimiento y medición del servicio se hace teniendo en cuenta las características del mismo, verificando el cumplimiento de los requisitos establecidos y para ello se realizan encuestas que permiten establecer el grado de satisfacción de los clientes y a través de la recepción y tratamiento de peticiones, quejas y reclamos.

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

La Empresa Distrital de Desarrollo y Renovación Urbano Sostenible de Santa Marta – EDUS, ejerce este control a través de los protocolos de seguridad, hojas de vidas, fichas técnicas de los equipos y manuales de mantenimiento preventivo y correctivo y calibración de equipos de lo cual mantiene evidencia del ente debidamente acreditado.

7.2 COMPETENCIA

La Empresa Distrital de Desarrollo y Renovación Urbano Sostenible de Santa Marta – EDUS, realiza las siguientes actividades para cumplir con este requisito de la normas NTC ISO 9001:2015.

- Determina la competencia necesaria para el personal que realiza los procesos que afectan la calidad del servicio según se ha establecido en el Manual de Funciones, Requisitos y Competencias.
- Proporciona la formación que se ha detectado necesaria de acuerdo con las indicaciones y al plan de bienestar social y capacitación.
- Evalúa la eficacia de las acciones tomadas.

7.3 TOMA DE CONCIENCIA

La **Empresa Distrital de Desarrollo y Renovación Urbano Sostenible de Santa Marta – EDUS**, se asegura de que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad mediante la realización de las auditorías internas de calidad descritas en el procedimiento **Auditoría Interna**, y en revisiones que pueden hacer los jefes de las diferentes dependencias de la Organización.

Mantiene los registros de la educación, la formación, las habilidades y la experiencia del personal que incide sobre la calidad del servicio mediante la aplicación de los procedimientos del proceso de Talento Humano. Se deja constancia de la evaluación del desempeño en el Formato “Evaluación del desempeño”

7.4 COMUNICACIÓN

La organización ha determinado las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de calidad y mantiene una matriz de comunicaciones, donde se detallan:

- Qué comunicar
- Cuándo Comunicar
- A quién Comunicar
- Cómo comunicar
- Quién Comunica

La **Empresa Distrital de Desarrollo y Renovación Urbano Sostenible de Santa Marta – EDUS**, cuenta con canales de comunicación que le permiten tener contacto permanente con los clientes, como:

Correo Electrónico : Recepción de observaciones, sugerencias y aportes ciudadanos participa@edus.gov.co .

Correo de atención al ciudadano: Recepción de observaciones, sugerencias y aportes ciudadanos atencionalciudadano@edus.gov.co

Correo de PQRSD: Recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
edus@santamarta.gov.co

Jornadas de socialización comunitaria: Espacios de diálogo directo entre la entidad y la ciudadanía.
Convocatoria pública.

Página web institucional: Publicación de información, proyectos, informes y espacios de participación.
<https://www.edus.gov.co/>

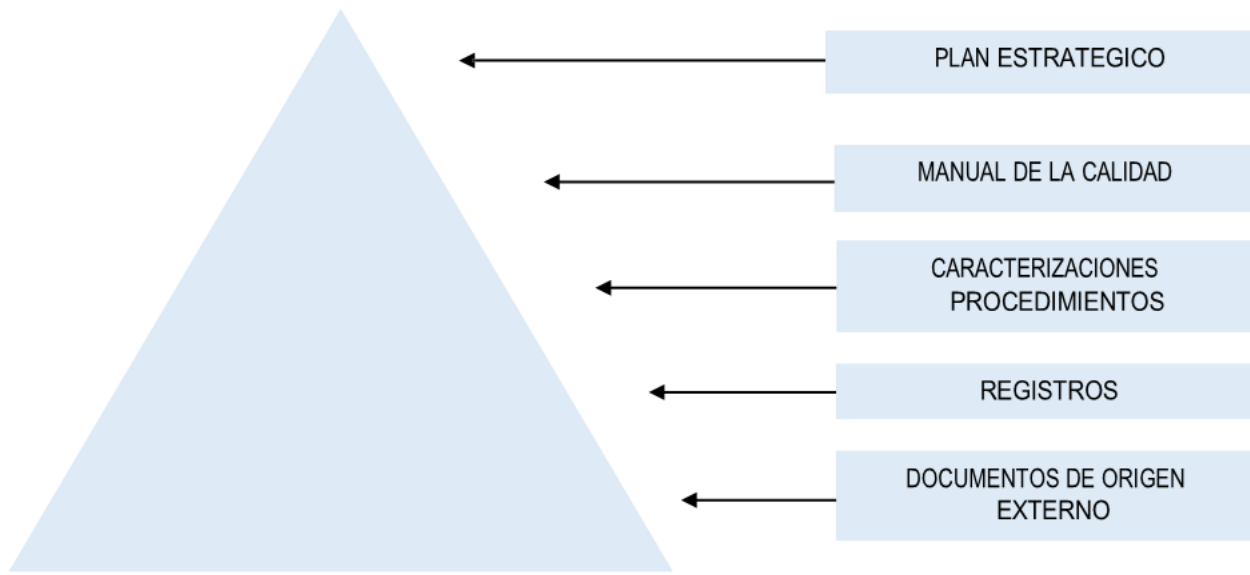
Formularios de participación: Recolección de aportes sobre políticas, planes y proyectos. En línea.

Formulario de inscripción a espacios de participación: Permite registrar a los ciudadanos interesados en participar en los encuentros de diálogo con la entidad, garantizando una convocatoria abierta, organizada y transparente.

7.5 INFORMACION DOCUMENTADA

7.5.1 Generalidades:

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad de **La Empresa Distrital de Desarrollo y Renovación Urbano Sostenible de Santa Marta – EDUS**, se ha desarrollado en el siguiente orden jerárquico: El plan estratégico, manual de calidad, manual de procedimientos, el cual incluye los procedimientos documentados y los registros requeridos por la norma NTC ISO 9001 y los requeridos por la entidad para el cumplimiento de sus funciones, que le permitan asegurar la eficaz planificación y operación de sus procesos, como se muestra en la siguiente jerarquía documental:



El presente Manual de la Calidad hace referencia a la forma en que la EDUS responde a los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015. Este manual incluye la misión y la visión de nuestra organización, nuestra política de la calidad y los objetivos que la soportan, el alcance de nuestro Sistema de Gestión de Calidad y los detalles justificativos de las exclusiones. Seguidamente, Caracterizaciones de los Procesos. La caracterización de los procesos define la forma la EDUS determina los criterios y métodos para asegurar la prestación del servicio, su seguimiento y el análisis de sus resultados. También garantiza este Manual que se implementan las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua del servicio. El Mapa de Procesos se encuentra incluido en el presente Manual de Calidad y en él se muestra de manera genérica la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

7.5.2 Creación y Actualización

A través del procedimiento de “Control de Documentos”, se asegura la adecuada identificación, distribución, manejo, modificación y disposición final de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad en **La Empresa Distrital de Desarrollo y Renovación Urbano Sostenible de Santa Marta – EDUS.**

7.5.3 Control de los documentos y registros

Como un paso crítico para el logro de la mejora continua, la organización ha establecido en la caracterización del proceso de seguimiento y mejora actividades específicas para el control de documentos y registros.

Los cambios de los anexos al Manual de la Calidad y los demás documentos del Sistema de Gestión de Calidad son relacionados por el profesional encargado del SGC en el Listado Maestro de Documentos y controlados de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento para el Control de los Documentos.

Los documentos requeridos para el Sistema de Gestión de la calidad se controlan de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de control de documentos. Los documentos que contempla el SGC son:

- Manual de Calidad
- Procedimientos
- Caracterizaciones
- Registros
- Listados maestros de documentos
- Mapa de riesgos
- Manuales
- Documentos Externos

Los cambios de los formatos de los registros son relacionados por el profesional encargado del SGC en el Listado Maestro de Registros y controlados de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento para el Control de los Registros.

Los cambios de los documentos se registran en el Listado de Control de documentos por el profesional de calidad.

El Sistema de Gestión de Calidad de **La Empresa Distrital de Desarrollo y Renovación Urbano Sostenible de Santa Marta – EDUS**, proporcionara evidencia de la conformidad de los requisitos del servicio mediante lo establecido en el procedimiento de control de registros.

7.5.4. Creación y Actualización

A través del procedimiento de control de documentos, se asegura la adecuada identificación, distribución, manejo, modificación y disposición final de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad de **La Empresa Distrital de Desarrollo y Renovación Urbano Sostenible de Santa Marta – EDUS**.

7.5.5 Control de la documentación documentada

A través del procedimiento de control de documentos, se asegura la adecuada identificación, distribución, manejo y modificación de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad.

El profesional de calidad es el responsable de asegurar y garantizar el control de documentos del Sistema de gestión de la Calidad a través del cumplimiento del procedimiento.

A través del procedimiento de control de los registros, se identifica, recupera, almacena y conserva los registros del sistema de gestión de la calidad.

El responsable del proceso de gestión de calidad es el responsable de asegurar y garantizar que el control de los registros se lleve a cabo, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento.

8. OPERACIÓN

8.1. Planificación y Control Operacional

El Sistema de Gestión de Calidad de **La Empresa Distrital de Desarrollo y Renovación Urbano Sostenible de Santa Marta – EDUS**, planifica y desarrolla los procesos necesarios para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes y partes interesadas en la prestación de sus servicios a través de sus procesos definidos en el mapa de procesos de la entidad, el cual forma parte de este manual de la calidad.

Durante la planificación de la prestación del servicio, la entidad realiza las siguientes actividades:

- Revisa la pertinencia de los objetivos de la calidad este manual de calidad. Igualmente determina los requisitos relacionados con el producto.
- Determina la necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el servicio.
- Determina las actividades requeridas de verificación, seguimiento inspección y ensayo/prueba para el producto y/o servicio, así como los criterios para la aceptación del mismo.
- Determina los registros necesarios para proporcionar evidencia que los procesos de prestación y el servicio resultante cumplen los requisitos definidos previamente.

8.2 Requisitos para los Productos y Servicios

8.2.1 Comunicación Con el Cliente

La Empresa Distrital de Desarrollo y Renovación Urbano Sostenible de Santa Marta – EDUS, ha determinado e implementado las disposiciones eficaces para la comunicación con sus clientes mediante lo establecido en la caracterización y documentos de los procesos de gestión de comunicaciones y gestión social y demás actuaciones, utilizando como medio de comunicación el correo directo, las publicaciones escritas, prensa hablada y escrita, la página web y redes sociales.

La comunicación en la entidad se lleva a cabo mediante la realización de las siguientes actividades documentadas en procedimientos formalizados en el sistema de gestión de la calidad:

- Comunicación Externa
- Gestión social
- Servicio al ciudadano
- Atención al usuario
- Atención de peticiones, quejas y reclamos
- Participación Ciudadana

- Publicación, seguimiento y actualización de la página web
- Plan de Comunicaciones

Los canales para la atención de los usuarios y partes interesadas en la Entidad o en la prestación de sus servicios son los siguientes:

- Atención personal en las instalaciones de la Entidad
- Línea de atención al usuario
- Correo electrónico y redes de comunicación
- Puntos de atención al ciudadano en Oficinas de obras e interventorías.
- Boletines de prensa
- Espacios de participación ciudadana – Veedurías, Consejos locales
- Comités de veedurías

8.2.2 Determinación de los Requisitos con el servicio

La Empresa Distrital de Desarrollo y Renovación Urbano Sostenible de Santa Marta – EDUS, determina todos los requisitos especificados por los clientes y usuarios, los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado, los legales y relacionados con el producto y /o servicio y cualquier requisito adicional determinado por la entidad, los cuales se describen en la descripción de los clientes, servicios prestados y los requisitos de los clientes y las partes interesadas.

En la caracterización de cada uno de los procesos misionales y de apoyo se encuentra establecido los lineamientos, políticas y directrices para la prestación del servicio.

8.2.3 Revisión De Los Requisitos Relacionados con el Servicio

Los requisitos relacionados con el servicio son revisados, durante la planificación de los procesos misionales por el responsable de cada proceso, quienes aseguran que en las actividades de estos

procesos se garantice el cumplimiento de los requisitos del servicio, evaluando la capacidad de la entidad para cumplir dichos requisitos.

Como resultado de la revisión de los requisitos relacionados con el servicio, se generan evidencias como el informe de gestión, seguimiento a los planes de acción, matriz de seguimiento a indicadores de gestión, planes de mejoramiento (proceso- institucional) y el informe de revisión del SGC.

La entidad mantiene los registros de los resultados de la revisión de acuerdo a lo establecido en los procedimientos de control de registros.

8.2.4 Cambios en los requisitos relacionados con el servicio

8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Este numeral de la norma NTC ISO 9001:2015 no aplica en **La Empresa Distrital de Desarrollo y Renovación Urbano Sostenible de Santa Marta – EDUS** según se explica en el numeral 4.3 de este manual.

Para la NTC ISO 9001:2015 se desarrollan actividades para asegurar que los procesos que se están gestionando y controlando, planifican el diseño y desarrollo de los servicios a través de los planes propuestos y ejecutados, controlando las actividades ejecutadas y realizando seguimiento y medición de los mismos.

8.4 CONTROL DE LOS PROCESO, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

El Sistema de Gestión de Calidad de **La Empresa Distrital de Desarrollo y Renovación Urbano Sostenible de Santa Marta – EDUS**, se asegura que los bienes y/o servicios adquiridos cumplen con los requisitos de contratación especificados en el Manual de contratación y supervisión y la información de las adquisiciones de bienes y/o servicios. Los pasos para realizar las adquisiciones de bienes y/o servicios, evaluar, seleccionar y establecer los criterios para verificar el desempeño de los proveedores.

8.4.2 Tipo y Alcance del Control

La Empresa Distrital de Desarrollo y Renovación Urbano Sostenible de Santa Marta – EDUS realiza verificación del cumplimiento de las obligaciones pactadas a través de informes de actividades e informes de supervisión, actas de entrega de obra, informes de interventoría, para los procesos misionales a través de la verificación y auditorías internas.

8.4.3 Información Para los Proveedores Externos

La información de las compras incluye la descripción del producto o servicio a comprar y demás especificaciones, la cual queda consignada en el Estudio previos, pliegos de condiciones y contrato que se suscribe con el proveedor seleccionado de acuerdo a los requisitos estipulados.

La Empresa Distrital de Desarrollo y Renovación Urbano Sostenible de Santa Marta – EDUS, se asegura que los requisitos de las compras estén acordes con los requisitos exigidos por el SGC. También se asegura que los servicios prestados (obra, suministros y servicios) cumple con los requisitos expresados en el Contrato para tal fin.

8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO

8.5.1 Control De La Producción y la Provisión del Servicio

La Empresa Distrital de Desarrollo y Renovación Urbano Sostenible de Santa Marta – EDUS, planifica y lleva a cabo la prestación del servicio de acuerdo a la normatividad legal que le aplica y controla sus condiciones con base en la información que describe las características del servicio y las actividades de seguimiento y medición.

La Empresa Distrital de Desarrollo y Renovación Urbano Sostenible de Santa Marta – EDUS, válida las actividades de prestación de servicios, según lo planificado asegurándose que se tiene el personal competente, los procedimientos establecidos, la revisión de los indicadores de medición, para lo cual se hace el análisis de los datos de los mismos y el cumplimiento de la normatividad legal vigente aplicable.

8.5.2 Identificación y Trazabilidad

La trazabilidad en la Empresa Distrital de Desarrollo y Renovación Urbano Sostenible de Santa Marta – EDUS, se garantiza mediante un conjunto de mecanismos que permiten rastrear, verificar y reconstruir el historial completo de cada proyecto, servicio o actuación institucional.

Esto incluye su origen, responsables, decisiones, actividades ejecutadas y resultados obtenidos.

La Empresa Distrital de Desarrollo y Renovación Urbano Sostenible de Santa Marta – EDUS, para la identificación contractual, controla cada contrato mediante un número de contrato, identificación del objeto, trazabilidad de entregables e informes de supervisión.

Para la operación de Catastro realiza radicado único para cada tramite, código del predio, registro del analista responsable e historial de modificaciones catastrales.

Para Proyectos: Realiza registros de radicado para cada proyecto e identificación del responsable técnico, trazabilidad de entregables del contratista, control de cambios y decisiones de obra.

En los servicios prestados directamente a entidades o ciudadanos la EDUS usa la información del usuario como identificador único así: hace una identificación única de cada servicio, mediante el nombre de la entidad y el Nit, para el caso de personas jurídicas y los nombres, apellidos y el número de documento de identidad, para las personas naturales; a partir de los cuales se realiza la trazabilidad de ser necesario. Con esta información la institución puede rastrear solicitudes o tramites asociados, registros de atención, entregables relacionados, comunicaciones de decisiones, estado y resultado de la prestación del servicio.

La identificación y trazabilidad se lleva a través de los registros generados como resultado de la prestación del servicio, las actas de reuniones de seguimiento efectuadas, las encuestas de satisfacción, los registros que evidencian la implementación de planes de acción y las evaluaciones o auditorías practicadas. Las actividades de gestión, seguimiento, análisis y mejora, contempla el registro y seguimiento de las acciones correctivas y preventivas ejecutadas dentro de los planes de acción.

8.5.3 Propiedad Perteneciente a Los Clientes o Proveedores Externos

En los Servicios Catastrales poseemos información suministrada por propietarios o solicitantes como: Cédula o documentos de identificación, certificados de tradición, documentos de propiedad (escrituras, promesas, actas), declaraciones y formatos diligenciados, fotografías o planos entregados por el usuario; información técnica del predio como: levantamientos topográficos, planos arquitectónicos u urbanísticos, coordenadas del predio, informes técnicos complementarios; datos reservados: información personal, documentos financieros.

En Proyectos Urbanos, Sociales o de Infraestructura: dependiendo del proyecto, los clientes pueden aportar: Insumos de información, estudios previos o técnicos que entrega la entidad contratante, diseños arquitectónicos o estructurales elaborados por el cliente o un tercero, planos base, diagnósticos o mapas que no son propiedad de EDUS, bases de datos poblacionales o sociales compartidas para la intervención, bienes físicos o materiales puestos a disposición, terrenos o predios propiedad del cliente, equipos, mobiliario o instrumentos prestados, infraestructura existente que la EDUS solo interviene o administra.

Políticas, lineamientos o documentos internos entregados por el cliente para ejecutar un proyecto.

La Edus establece cuidar los bienes que son propiedad del cliente y proveedores externos, mientras estén bajo su control o uso en lo relacionado a edificaciones, muebles, enseres y equipos. Igualmente, la entidad garantiza el cuidado de los documentos solicitados y generados durante la prestación del servicio, garantizando la identificación, manipulación, almacenamiento y protección, hasta dársele el destino final.

8.5.4 Preservación

La Empresa Distrital de Desarrollo y Renovación Urbano Sostenible de Santa Marta – EDUS, preserva la información asociada a sus servicios orientados a cumplir con los requisitos del cliente asegurando que toda información, documentación, entregable técnico, registro catastral, bien físico o propiedad del cliente mantenga su integridad, disponibilidad, autenticidad y protección durante su procesamiento, almacenamiento, uso, transferencia, consulta y archivo final, mediante controles físicos, digitales, operativos y documentales establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad.

8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

La **Empresa Distrital de Desarrollo y Renovación Urbano Sostenible de Santa Marta – EDUS**, se asegura que ningún servicio se entregue o considere finalizado hasta que se verifique que cumple los requisitos establecidos por la entidad, la normatividad y el cliente. Realiza la liberación de los servicios, con la entrega a satisfacción de las obras realizadas y la prestación del servicio catastral en la EDUS se realiza una vez verificada la coherencia e integridad de la información predial conforme a los requisitos legales y normativos que amparan la solicitud del cliente.

8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

En los procesos relacionados directamente con la prestación del servicio o misionales, se identifican los puntos críticos de control y sobre éstos se hace verificación del cumplimiento del servicio con los requisitos del cliente y los requisitos establecidos en la NTC ISO 9001:2015. Si llegare a incumplir uno o varios requisitos entonces se considerará e identificará un Producto No Conforme (PNC), y se procede a registrar la naturaleza del mismo, se define el tratamiento que se le debe dar y se somete nuevamente a revisión y aprobación de acuerdo a lo establecido en el procedimiento documentado para el Control de No Conformes.

9. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

9.1. Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación

La **Empresa Distrital de Desarrollo y Renovación Urbano Sostenible de Santa Marta – EDUS** ha planificado y establecido en los procesos de gestión de la calidad y control interno, actividades de seguimiento, medición y verificación para demostrar la conformidad del servicio, del sistema de gestión de la calidad y la mejorar continuamente la eficacia del sistema. Lo anterior se puede validar en los procedimientos: revisión del sistema de gestión de calidad por la dirección, auditorías internas, acciones correctivas y preventivas, control de producto no conforme y medición de satisfacción del cliente.

El seguimiento y medición de los procesos, cuando aplica, se realiza a través de indicadores de gestión definidos para cada uno de los procesos.

9.1.2 Satisfacción del Cliente

La Empresa Distrital de Desarrollo y Renovación Urbano Sostenible de Santa Marta – EDUS, mide la satisfacción del cliente a través de la aplicación de instrumentos de evaluación de satisfacción como encuesta evaluación de la satisfacción del cliente (gestión social, obras terminadas), trámite de PQD (Petitionen, Quejas y Denuncias).

Los resultados de esta información son analizados para disponer las acciones que considere apropiadas. De igual manera se evalúan en la Revisión por la Dirección.

9.2. AUDITORÍA INTERNA

La Empresa Distrital de Desarrollo y Renovación Urbano Sostenible de Santa Marta – EDUS, realiza anualmente auditorías internas al Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento documentado de Auditorías Internas, con el propósito de determinar la conformidad con las disposiciones planificadas en los procesos, con los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015 y con lo establecido en el presente Manual de calidad con el que se establecen los responsables y actividades para la planeación y la realización de las auditorías que buscan verificar la adecuación, implementación y eficacia del SGC.

El procedimiento contempla la planificación del programa de auditorías internas, tomando como criterio para la programación el resultado de las últimas auditorías realizadas al sistema, así como los procesos que representan mayor sensibilidad para el SGC, y que afectan el mejoramiento continuo y la satisfacción el cliente.

La planificación del programa de auditorías incluye la definición de los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología. El Procedimiento restringe a los auditores respecto a no auditar su propio trabajo.

9.3 REVISION POR LA DIRECCION

9.3.1 Generalidades

La alta dirección de **La Empresa Distrital de Desarrollo y Renovación Urbano Sostenible de Santa Marta – EDUS**, revisa anualmente el Sistema de Gestión de la Calidad, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continuas.

Se incluyen en la revisión la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo la Política y los Objetivos de la Calidad.

Se deja constancia de los resultados de la revisión en el Informe de Revisión por la Dirección, en donde se incluye la información de entrada, además de las decisiones y resultados de la revisión solicitados en el numeral 9.3. de la norma NTC ISO 9001:2015.

9.3.2 Entradas De La Revisión Por La Dirección

Para efectuar la revisión por la dirección se tiene en cuenta la siguiente información de entrada, para lo cual se utiliza en el Informe de Revisión por la dirección.

- El estado de las revisiones por la Alta Dirección
- Los cambios en el SGC
- Desempeño y eficacia del SGC
- Satisfacción al cliente y partes interesadas
- Avance en los objetivos de calidad
- Desempeño de procesos y procedimientos
- La conformidad y no conformidades de los productos
- Las acciones correctivas
- Los resultados del seguimiento a la revisión
- Las auditorías internas y externas
- Desempeños de proveedores
- Adecuación de recursos
- Eficiencia de acciones para abordar riesgos y oportunidades
- Oportunidades de mejora

9.3.3 Salidas De La Revisión Por La Dirección

La revisión del Sistema que realiza la alta dirección de **La Empresa Distrital de Desarrollo y Renovación Urbano Sostenible de Santa Marta – EDUS** incluye decisiones y acciones relacionadas de la cual queda constancia en el informe de revisión por la dirección con respecto a:

- Las oportunidades de mejora
- Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad
- Las necesidades de recursos

10. MEJORA

10.1 No Conformidad y Acción Correctiva

La entidad tiene establecido el procedimiento Acciones Correctivas, mediante el cual se toman las acciones necesarias para eliminar la causa de las no conformidades con el propósito de prevenir que se vuelvan a presentar. El procedimiento mencionado cumple con todos los requisitos establecidos en la norma NTC ISO 9001:2015.

La organización debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

10.2 Mejora Continua

La Empresa Distrital de Desarrollo y Renovación Urbano Sostenible de Santa Marta – EDUS asegura que mejora continuamente sus actividades y su Sistema de Gestión de la Calidad a través de una buena gestión de la política de calidad, los objetivos de calidad, las acciones correctivas y a través de las revisiones por la dirección.

11. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO

<p><i>Elaboró</i></p> <p>Profesional Especialista Apoyo Sistema Gestión de Calidad Octubre 2025</p>	<p><i>Revisó</i></p> <p>GINA PAOLA MENDIVIL RODRIGUEZ Responsable del Sistema de Gestión de Calidad Octubre 2025</p>	<p><i>Aprobó</i></p> <p>LISBETH RESTRPO SECRETARIA GENERAL EDUS</p>
---	--	---

edus

Empresa de Desarrollo y
Renovación Urbano Sostenible