

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HABITAT	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 1 de 22
		VERSIÓN 2
		FECHA 2016/01/06
		CÓDIGO PG03-MM26

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN MANUAL DE LA CALIDAD	3
1. GENERALIDADES DEL MANUAL DE LA CALIDAD	4
1.1 Objetivo.....	4
1.2 Alcance.....	4
1.3 Exclusiones	4
2. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	5
2.1 Misión	5
2.2 Visión.....	5
2.3 Reseña histórica	5
2.4 Estructura organizacional.....	7
2.5 Principios y Valores.....	7
3. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	9
3.1 Objetivo del Sistema Integrado de Gestión.....	9
3.2 Alcance del Sistema Integrado de Gestión	9
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	10
4.1 Mapa de procesos.....	10
4.2 Interacción de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad	11
4.3 Clientes.....	13
4.4 Productos.....	14
5. DIRECCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	15
5.1 Compromiso de la Dirección	15

Elaboró	Revisó	Aprobó
Firma: <i>Marcela García</i>	Firma: <i>Lina María Rojas</i>	Firma: <i>Claudia Andrea Ramírez</i>
Nombre: Marcela Andrea García Guerrero	Nombre: Lina María Rojas Ospina	Nombre: Claudia Andrea Ramírez Montilla
Cargo: Profesional Subdirección de Programas y Proyectos	Cargo: Subdirectora de Programas y Proyectos	Cargo: Subsecretaria de Planeación y Política

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 2 de 22
		VERSIÓN 1
		FECHA 2016/01/06
		CÓDIGO PG03-MM26

5.2	Enfoque al cliente.....	15
5.3	Política de Calidad	16
5.4	Objetivos de Calidad y Estratégicos	16
5.5	Responsabilidad y Autoridad	17
5.6	Comunicación Interna	17
5.7	Revisión por la Dirección	17
6.	GESTIÓN DE LOS RECURSOS.....	18
6.1	Provisión de Recursos.....	18
6.2	Talento Humano.....	18
6.3	Infraestructura	18
6.4	Ambiente de Trabajo.....	18
7.	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO	19
7.1	Planeación de la prestación del servicio	19
7.2	Procesos relacionados con el cliente	19
7.3	Diseño y desarrollo	20
7.4	Adquisiciones de bienes y servicios.....	20
7.5	Producción y prestación del servicio	20
7.6	Control de dispositivos de seguimiento y medición	21
8.	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	22
8.1	Satisfacción del cliente.....	22
8.2	Auditoría interna	22
8.3	Seguimiento y medición de los procesos y productos	22
8.4	Control del producto y/o servicio no conforme	22
8.5	Mejora Continua	22

	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 3 de 22
		VERSIÓN 2
		FECHA 2016/01/06
		CÓDIGO PG03-MM26

INTRODUCCIÓN MANUAL DE LA CALIDAD

El Sistema Integrado de Gestión -SIG- es la manera como la entidad integra de forma armónica, lógica y congruente, diversos modelos y esquemas de gestión propios de la administración pública, para facilitar su implementación y mejorar la eficiencia, eficacia y efectividad de su labor, garantizando que ello redunde en un aumento de la satisfacción de los ciudadanos.

El Decreto 176 de marzo de 2010 "Por el cual se definen los lineamientos para la conformación articulada de un Sistema Integrado de Gestión en las entidades del Distrito Capital y se asignan unas funciones", establece que todas las entidades del Distrito tienen la responsabilidad de implementar de manera armónica los siguientes sistemas:

- Subsistema de Gestión de la Calidad (SGC).
- Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivo (SIGA).
- Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).
- Subsistema de Seguridad y Salud Ocupacional (S&SO).
- Subsistema de Responsabilidad Social (SRS).
- Subsistema de Gestión Ambiental (SGA).
- Subsistema de Control Interno (SCI).

Dicha tarea implica generar un cambio cultural al interior de la entidad, del que deben hacer parte la totalidad de servidores públicos, y desarrollar la capacidad de autoajuste para dar cuenta tanto de las continuas transformaciones del quehacer de la Secretaría como del marco regulatorio, lo que ha implicado un reto significativo para la entidad.

En este Manual de la Calidad se describe la estructura del Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría Distrital del Hábitat, basado en procesos interrelacionados entre sí, que buscan asegurar la prestación de los servicios de la entidad de forma que sean satisfechas las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos a la misma.

La entidad actualmente cuenta con 17 procesos los cuales están clasificados en estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación y seguimiento. Cada proceso esta soportado por diferentes documentos, permitiendo establecer el paso a paso de las actividades que se desarrollan.

	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 4 de 22
		VERSIÓN 2
		FECHA 2016/01/06
		CÓDIGO PG03-MM26

1. GENERALIDADES DEL MANUAL DE LA CALIDAD

1.1 Objetivo

El objetivo del Manual de la Calidad es describir el Sistema de Gestión de Calidad, establecer autoridades, responsabilidades y referenciar los procedimientos generales de la norma, para dar cumplimiento a los requisitos legales, reglamentarios y técnicos, que permiten atender y satisfacer las necesidades de nuestros clientes, y servir medio de consulta interna acerca de la gestión de la calidad en la entidad.

Es compromiso de todos los servidores de la Secretaría Distrital del Hábitat aplicar este Manual como principal documento para la consolidación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad.

1.2 Alcance

Formulación y ejecución de políticas e instrumentos para la gestión, la financiación y el control del hábitat en el Distrito Capital.

1.3 Exclusiones

El Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría Distrital del Hábitat no contempla exclusiones a los requisitos de las normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008.

	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 5 de 22
		VERSIÓN 2
		FECHA 2016/01/06
		CÓDIGO PG03-MM26

2. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

2.1 Misión

Liderar la formulación e implementación de políticas de hábitat que mejoren la vivienda y el urbanismo de toda la población, y en particular el acceso a los mismos de los sectores de más bajos ingresos, a partir de una concepción integral de la gestión y el desarrollo de intervención de distintas escalas y naturaleza.

2.2 Visión

Ser en el 2016 la entidad líder que oriente y gestione el desarrollo armónico de la vivienda y su entorno contribuyendo a la inclusión social, el mejoramiento de la calidad de vida de la población del Distrito Capital y la región.

2.3 Reseña histórica

La Secretaría Distrital del Hábitat, creada el 30 de noviembre de 2006 y reestructurada mediante Decreto 121 de 2008, es la entidad rectora del Sector Hábitat y tiene por objeto formular las políticas de gestión del territorio urbano y rural en orden a aumentar la productividad del suelo urbano, garantizar el desarrollo integral de los asentamientos y de las operaciones y actuaciones urbanas integrales, facilitar el acceso de la población a una vivienda digna y articular los objetivos sociales económicos de ordenamiento territorial y de protección ambiental.¹

El sector hábitat está integrado por las siguientes entidades:

1. Entidades adscritas:

- Caja de Vivienda Popular – CVP
- Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP

2. Entidades vinculadas:

- Empresa de Renovación Urbana – ERU
- Metrovivienda
- Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – EAAB – ESP

¹ Tomado del Decreto 121 de 2008, artículo 2.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HABITAT	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 6 de 22
		VERSIÓN 2
		FECHA 2016/01/06
		CÓDIGO PG03-MM26

3. Entidades con vinculación especial:

- Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. – ETB – ESP
- Empresa de Energía de Bogotá S.A. – EEB – ESP

Funciones básicas de la Secretaría:

La Secretaría tiene entre sus principales objetivos incrementar la oferta de la vivienda de interés social (VIS), especialmente la vivienda de interés prioritario (VIP); promover los servicios públicos domiciliarios con cobertura, calidad y seguridad en el uso de las tecnologías y procurar un entorno armónico al mejorar integralmente los barrios de origen informal.

Para lograr las metas, la Secretaría, conjuntamente con las entidades del sector, trabaja para promover la oferta del suelo urbanizado para construcción de vivienda de interés social (VIS) y prioritario (VIP), implementar esquemas financieros para que la población vulnerable puedan adquirir soluciones de vivienda y acompañar técnicamente a aquellas familias que requieran reforzar estructuralmente sus viviendas con el fin de garantizar edificaciones resistentes a eventos sísmicos o mejorar las condiciones de habitabilidad de sus viviendas.

Así mismo, la Secretaría coordina acciones de entidades públicas y privadas para mejorar el espacio público en materia de vías, andenes, escaleras y construcción de zonas peatonales, en el marco del programa de mejoramiento integral de barrios, en particular aquellos de origen informal.

Además, adelanta acciones en procura de la legalización de barrios, lo que permite el acceso a servicios públicos y abrir la puerta a las inversiones distritales, propiciando a las familias el mejoramiento en la calidad de vida.

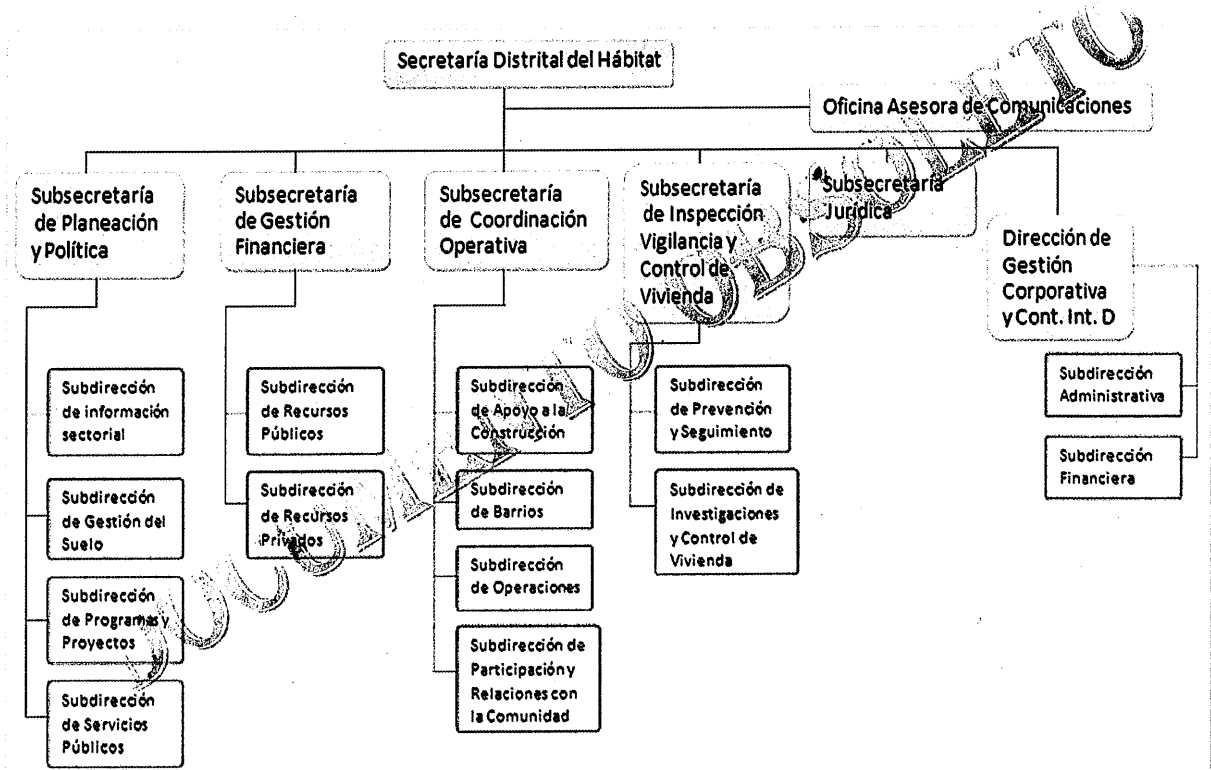
Por último, la entidad a través de la Subdirección de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda controla la informalidad y protege los derechos de los adquirientes y arrendatarios de vivienda en la ciudad.

El reto de la Secretaría Distrital del Hábitat es lograr que Bogotá se consolide como una ciudad incluyente y que contribuya al bienestar de la población, desde los aspectos relacionados con la vivienda, los servicios públicos, y la gestión del territorio urbano y rural.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 7 de 22
		VERSIÓN 2
		FECHA 2016/01/06
		CÓDIGO PG03-MM26

2.4 Estructura organizacional

La Secretaría Distrital del Hábitat está conformada por la siguiente estructura organizacional:



2.5 Principios y Valores

Los principios y valores adoptados por la Secretaría Distrital de Hábitat tienen como propósito fortalecer una cultura ética y de servicio, con el fin último de humanizar la gestión de la entidad.

Estos principios y valores son expresión de nuestras aspiraciones éticas y se constituyen en pautas para el comportamiento individual e institucional, y en orientaciones para la construcción de políticas públicas concordantes con la misión de la entidad.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA DE HÁBITAT

MANUAL DE LA CALIDAD

Página 8 de 22

VERSIÓN 2

FECHA
2016/01/06

CÓDIGO
PG03-MM26

Valores

Solidaridad

Equidad

Respeto

Vocación de Servicio

Probidad

Trabajo en Equipo

Responsabilidad

Principios

Participación

Integralidad

Institucionalidad

Transversalidad

Tomados del Ideario Ético del Distrito

	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 9 de 22
		VERSIÓN 2
		FECHA 2016/01/06
		CÓDIGO PG03-MM26

3. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

3.1 Objetivo del Sistema Integrado de Gestión

El objetivo del SIG de la Secretaría Distrital del Hábitat es optimizar la gestión y el control de la entidad, a través de la integración de los diferentes sistemas, con el fin de hacer más eficiente y efectiva su operación que redunde en beneficio del Sector Hábitat en el Distrito Capital.

3.2 Alcance del Sistema Integrado de Gestión

El Sistema de Integrado de Gestión de la Secretaría Distrital del Hábitat abarca los siguientes sistemas:

- Subsistema de Gestión de la Calidad (SGC).
- Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivo (SIGA).
- Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).
- Subsistema de Seguridad y Salud Ocupacional (S&SO).
- Subsistema de Responsabilidad Social (SRS).
- Subsistema de Gestión Ambiental (SGA).
- Subsistema de Control Interno (SCI).

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 10 de 22
		VERSIÓN 2
		FECHA 2016/01/06
		CÓDIGO PG03-MM26

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Los procedimientos exigidos por las normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 están contenidos en el Manual de procesos y procedimientos de la entidad, y han sido incorporados en el proceso en que se desarrollan, así:

Procedimiento	Procedimiento SDHT	Proceso
Control de documentos	PG03-PR05 Elaboración y control de documentos	Administración del Sistema Integrado de Gestión
Control de registros	PS03-PR09 Organización Archivos de Gestión	Gestión Documental
Auditoría interna	PE01-PR04 Evaluación independiente, auditorías internas y seguimiento	Evaluación, asesoría y mejoramiento
Control del producto y/o servicio no conforme	PE01-PR03 Producto no conforme	Evaluación, asesoría y mejoramiento
Acción correctiva	PE01-PR06 Acciones preventivas, correctivas y de mejora	Evaluación, asesoría y mejoramiento
Acción preventiva		

4.1 Mapa de procesos

La Secretaría Distrital del Hábitat adoptó el Mapa de procesos como esquema que integra diecisiete (17) procesos, y que representa de manera gráfica, la forma lógica y clara cómo la entidad espera alcanzar los resultados planificados de manera que satisfaga las necesidades de sus usuarios.

Este mapa de procesos, construido colectivamente, permite dimensionar la forma en que cada proceso individual se vincula vertical y horizontalmente con otros y permite visibilizar las relaciones e interacciones dentro y fuera de la entidad.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HÁBITAT

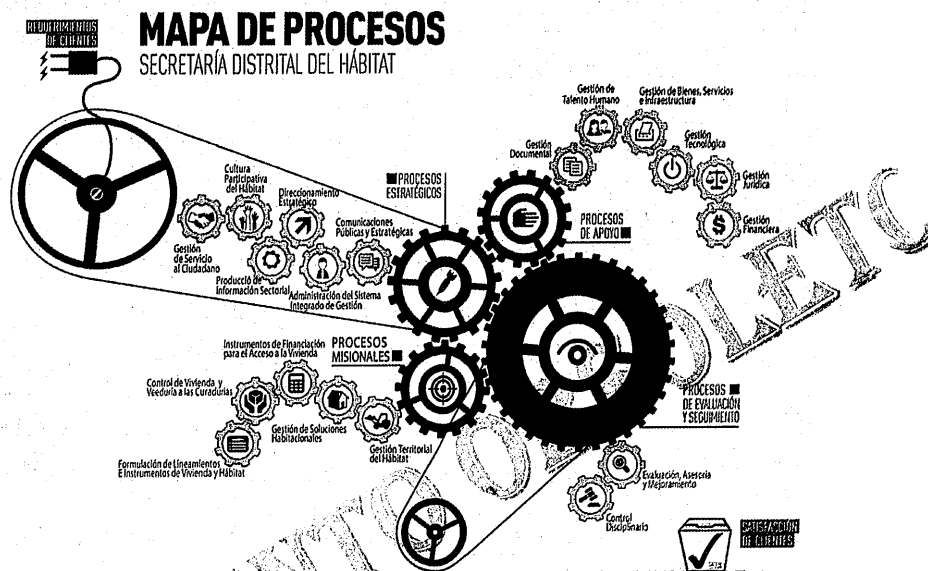
MANUAL DE LA CALIDAD

Página 11 de 22

VERSIÓN 2

FECHA
2016/01/06

CÓDIGO
PG03-MM26



4.2 Interacción de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad

La interacción de los procesos de la entidad dentro del Sistema de Gestión de Calidad se describe a través de la Matriz de interacción de procesos. A continuación se destacan algunos aspectos de dicha matriz:

- *Proceso Dirección estratégico*, este proceso interactúa con todos los procesos ya que define los lineamientos e instrumentos para la planeación, el seguimiento y la evaluación de los planes, programas y proyectos para el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales de la entidad.
- *Proceso Comunicaciones públicas y estratégicas*, este proceso interactúa con los demás procesos del sistema al recibir y entregar información para ser divulgada al interior y exterior de la entidad, en búsqueda de la promoción del hábitat y garantizar un correcto flujo y acceso a la información.
- *Proceso Administración del Sistema Integrado de Gestión*, este proceso interactúa con los demás procesos al establecer, implementar y mantener el Sistema Integrado de Gestión de la entidad.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HABITAT	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 12 de 22
		VERSIÓN 2
		FECHA 2016/01/06
		CÓDIGO PG03-MM26

- *Proceso Producción de Información sectorial*, este proceso interactúa con los demás procesos del sistema al recibir y entregar información de interés para la Secretaría o entidades del sector o relacionadas.
- *Proceso Cultura participativa del hábitat*, este proceso interactúa con los demás procesos misionales del sistema al implementar la cultura participativa efectiva de los actores sociales diversos en los territorios, mediante estrategias de incidencia y concertación para la formulación, implementación y seguimiento de las políticas públicas del hábitat.
- *Proceso Gestión de servicio al Ciudadano*, este proceso interactúa con los demás procesos del sistema al responder quejas, reclamos y solicitudes, mediante la clasificación, análisis, interpretación y aplicación de acciones conforme a la ley, así como el fortalecimiento de los canales de atención, para dar cumplimiento al derecho que tiene todo ciudadano a obtener respuestas de fondo y oportunas a sus solicitudes y requerimientos.
- *Proceso Gestión de soluciones habitacionales*, este proceso interactúa con los demás procesos misionales del sistema al recibir información de éstos para la documentación e implementación de instrumentos de planeación y gestión que permitan la habilitación de suelo y la producción de vivienda de interés social y prioritario (VIS y VIP) en todas las fases de la cadena de urbanismo y construcción.
- *Proceso Instrumentos de financiación para el acceso a la vivienda*, este proceso interactúa con los demás procesos del sistema al recibir información de éstos para la creación y/o a la gestión de los instrumentos de financiación que busquen garantizar una solución de vivienda de interés prioritario (VIP) digna dentro del marco de legalidad.
- *Proceso Gestión territorial del hábitat*, este proceso interactúa con los demás procesos del sistema al recibir información de éstos para la documentar, definir e implementar los lineamientos para el mejoramiento de vivienda, el mejoramiento integral de barrios y el entorno.
- *Proceso Control de vivienda y veeduría a las Curadurías*, este proceso interactúa con los procesos al recibir y entregar información que orienta la aplicación de la vigilancia y control de la actividad de enajenación y arrendamiento de vivienda en la ciudad.
- *Proceso Formulación de lineamientos e instrumentos de vivienda y hábitat*: este proceso interactúa con los demás procesos misionales al definir las directrices para la formulación de lineamientos e instrumentos de vivienda y hábitat requeridos en cumplimiento de la misión de la entidad.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HABITAT	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 13 de 22
		VERSIÓN 2
		FECHA 2016/01/06
		CÓDIGO PG03-MM26

- *Proceso Gestión Talento Humano*, interactúa con todos los procesos al suministrar el recurso humano competente para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- *Proceso Gestión Bienes, servicios e infraestructura*, interactúa con todos los procesos al suministrar los bienes, servicios e infraestructura para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- *Proceso Gestión Documental*, interactúa con todos los procesos al suministrar los lineamientos para administrar, custodiar y tramitar la documentación de la entidad para evidenciar el cumplimiento de los objetivos institucionales y garantizar la información como un activo y patrimonio de la ciudad.
- *Proceso Gestión Financiera*, interactúa con todos los procesos al suministrar recursos financieros para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- *Proceso Gestión Tecnológica*, interactúa con todos los procesos al formular los lineamientos para el manejo de la información y suministrar la infraestructura tecnológica (hardware, software, conectividad) para el cumplimiento de los objetivos institucionales, asegurando la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información.
- *Proceso Gestión Jurídica*, interactúa con todos los procesos al brindar el asesoramiento jurídico para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- *Proceso Evaluación, asesoría y mejoramiento*, interactúa con todos los procesos al verificar y evaluar la gestión frente al cumplimiento de los objetivos institucionales.
- *Proceso Control Disciplinario*, interactúa con todos los procesos al llevar todos los asuntos disciplinarios que se inician a los servidores por irregularidades en su conducta.

4.3 Clientes

Las organizaciones, entidades o personas que reciben los productos y servicios de la entidad se relacionan a continuación:

- Entidades públicas Distritales
- Entidades públicas de orden nacional, departamental y municipal
- Entidades del sector
- Gremios
- Comunidad organizada
- Constructores, inmobiliarias, promotores, enajenadores y OPV'S

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HABITAT	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 14 de 22
		VERSIÓN 2
		FECHA 2016/01/06
		CÓDIGO PG03-MM26

- Alcaldías locales
- Alcaldía Mayor
- Ciudadanos en general (adquirientes de vivienda, residentes, propietarios, arrendadores, poseedores de vivienda)
- Curadurías
- Medios de comunicación
- Academia
- Organismos de vigilancia y control

4.4 Productos

Los productos institucionales, resultado de nuestros procesos misionales, se relacionan en la Lista de Productos o servicios de la Secretaría Distrital del Hábitat.

	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 15 de 22
		VERSIÓN 2
		FECHA 2016/01/06
		CÓDIGO PG03-MM26

5. DIRECCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

5.1 Compromiso de la Dirección

La Alta Dirección expresa su compromiso:

- Participando en las actividades de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, bajo los estándares de las normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008.
- Gestionando los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad.
- Estableciendo las comunicaciones necesarias en los niveles pertinentes de la entidad para la interiorización del Sistema de Gestión de Calidad y la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales.
- Liderando, en coordinación con el Comité del Sistema Integrado de Gestión, la implementación y mejora del Sistema de Gestión de Calidad.
- Realizando las revisiones del Sistema de Gestión de Calidad y los procesos para determinar oportunidades de mejora continua.

5.2 Enfoque al cliente

La Secretaría Distrital del Hábitat identifica las necesidades y expectativas de sus clientes a partir de diferentes mecanismos, tales como: políticas de operación, encuestas, estudios sociológicos y socioeconómicos, sistemas de información y PQRS, entre otros, los cuales se encuentran establecidos en la caracterización de sus productos y servicios, y son incorporados en la planeación de los procesos.

Por otro lado, los Objetivos de calidad establecidos por la entidad, son los mismos Objetivos estratégicos, a fin de responder adecuadamente a los grandes retos que exige la ciudad y satisfacer las necesidades de los clientes.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 16 de 22
		VERSIÓN 2
		FECHA 2016/01/06
		CÓDIGO PG03-MM26

5.3 Política de Calidad

La Secretaría Distrital del Hábitat definió y documentó su política de calidad asegurando su coherencia con la misión y planes de la entidad. Por otra parte, la Política de calidad sirve de marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad, estos últimos considerados como los mismos Objetivos estratégicos.

La Política de Calidad se comunica y difunde a todos los servidores públicos de la entidad, a través de medios electrónicos e impresos.

Política de Calidad

La Secretaría Distrital del Hábitat garantizará las condiciones óptimas de habitabilidad para la población del Distrito Capital, con una cultura de servicio que responda a las necesidades de sus usuarios, mediante la administración efectiva y transparente de recursos y con un equipo humano calificado, motivado y comprometido con la mejora continua de todos sus procesos.

5.4 Objetivos de Calidad y Estratégicos

Los objetivos de Calidad considerados como los mismos Objetivos estratégicos, se relacionan a continuación:

1. Contribuir al acceso a una vivienda adecuada y asequible a los hogares de bajos ingresos.
2. Promover la participación en la construcción del hábitat.
3. Fortalecer las acciones institucionales para controlar la enajenación, el arrendamiento de vivienda formal y los procesos de ocupación informal.
4. Contribuir al mejoramiento del entorno rural y urbano.
5. Fortalecer la gestión transparente de la acción pública al servicio de la comunidad.

	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 17 de 22
		VERSIÓN 2
		FECHA 2016/01/06
		CÓDIGO PG03-MM26

5.5 Responsabilidad y Autoridad

Las responsabilidades y autoridad de los servidores(as) públicos(as) de la Secretaría Distrital del Hábitat se encuentran definidos en diferentes documentos que forman parte del Sistema, así:

- Las responsabilidades y autoridad frente al cargo se encuentran en el Manual de Funciones y Competencias.
- Las responsabilidades y autoridad frente a las actividades se encuentran en los procesos y procedimientos.
- En cumplimiento a las normas NTCGP 1000:2009 y la ISO 9001:2008, la Secretaría Distrital del Hábitat ha designado como Representante de la Dirección al Subdirector(a) de Programas y Proyectos, quien cuenta con la autoridad suficiente para mantener el Sistema y reportar a la alta dirección el desempeño del mismo, además de asegurar la toma de conciencia en todo el personal sobre la importancia de su trabajo y la satisfacción del cliente.
- Las responsabilidades de los equipos de trabajo se encuentran en la Resolución SDHT 342 de 2015.

5.6 Comunicación Interna

Las directrices de comunicación interna en la entidad están dadas desde el proceso *Comunicaciones públicas y estratégicas*, donde se divulgan interna y externamente aspectos relacionados con la gestión de la Secretaría del Hábitat y del Sector en general.

Al interior de la Secretaría Distrital del Hábitat, se han desarrollado diferentes piezas comunicacionales para la divulgación de la información, tales como: cartillas, afiches, y se utilizan diferentes medios de comunicación tales como intranet, carteleras, boletines, entre otros.

5.7 Revisión por la Dirección

Se convoca a través del Comité del Sistema Integrado de Gestión donde participan los directivos de la entidad y se informa acerca de los avances en la implementación del Sistema Integrado de Gestión. De dichos comités se levantan las actas donde se reportan las actividades realizadas.

De igual manera, dos veces al año la Secretaria de Despacho, verifica la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a lo establecido en la norma.

	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 18 de 22
		VERSIÓN 2
		FECHA 2016/01/06
		CÓDIGO PG03-MM26

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 Provisión de Recursos

La Secretaría ha proporcionado los recursos necesarios para implementar y mantener el Sistema Integrado de Gestión, lo cual se evidencia a través de la asignación de los recursos en los proyectos de inversión y funcionamiento, necesarios para actividades de divulgación y capacitación, así como con las actividades relacionadas con la prestación del servicio.

6.2 Talento Humano

La Secretaría Distrital del Hábitat a través de su proceso *Gestión de Talento Humano* y el Manual de funciones y competencias, gestiona y administra el talento humano de la entidad, en el marco de la normatividad legal vigente y los principios aplicables, para contribuir al logro de los objetivos organizacionales.

Para suplir o fortalecer las competencias de los funcionarios proporciona formación y evalúa su impacto en las evaluaciones de desempeño que se realizan a cada uno de los servidores públicos de planta, y mantiene los registros de la formación y evaluación en las hojas de vida respectivas.

6.3 Infraestructura

La Secretaría cuenta con la infraestructura, espacios de trabajo, equipo para los procesos, tanto hardware como software y servicios de comunicación, los cuales facilitan la operación de la entidad.

A través del proceso *Gestión de Bienes, servicios e infraestructura*, la entidad suministra oportunamente los bienes, servicios e infraestructura que se requiere para cumplir con sus actividades, y con el proceso *Gestión Tecnológica*, garantiza que la infraestructura tecnológica (hardware, software, conectividad) de la Secretaría Distrital del Hábitat, sea funcional y apoye efectivamente los diferentes procesos de la entidad.

6.4 Ambiente de Trabajo

En relación con el ambiente de trabajo, la Secretaría Distrital del Hábitat desarrolla a través del proceso *Gestión Talento Humano* el Plan de Bienestar Social e Incentivos con el fin de gestionar las condiciones de trabajo necesarias para el desarrollo del producto y/o la prestación del servicio.

	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 19 de 22
		VERSIÓN 2
		FECHA 2016/01/06
		CÓDIGO PG03-MM26

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.1 Planeación de la prestación del servicio

Para dar respuesta a este requisito, la entidad ha documentado para cada uno de los procesos las caracterizaciones, donde se describe el objetivo del proceso, el responsable del proceso, sus actividades principales, los recursos empleados, los documentos y registros asociados, y los mecanismos de control y seguimiento, entre otros.

De otra parte, los procesos misionales tienen documentadas las características de sus productos o servicios en el formato *PE01-FO10 Caracterización de los productos o servicios* para asegurar que éstos son conformes con los requisitos establecidos y se desarrollan bajo condiciones controladas.

Finalmente, para que cada uno de estos procesos pueda cumplir con su razón de ser, se han formulado proyectos que soportan los planes de gestión de cada uno de los procesos que así lo requieran.

7.2 Procesos relacionados con el cliente

La comunicación con los usuarios, los entes de control y otras entidades con las que interactúa la Secretaría se realiza a través de diferentes procesos como son:

- *Proceso Comunicaciones públicas y estratégicas:* a través de la Oficina Asesora de Comunicaciones y partiendo de las directrices definidas por el(la) Secretario(a) Distrital del Hábitat, se da cobertura suficiente a los usuarios en temas de hábitat, con un lenguaje apropiado.
- *Proceso Producción de información sectorial:* mediante procesos de captura, análisis, producción y sistematización se asegura la existencia y disponibilidad de información confiable, oportuna y de calidad para el Sector Hábitat, que permite la toma de decisiones de los usuarios externos e internos.
- *Proceso Gestión de soluciones habitacionales:* a través de la implementación de instrumentos de planeación y gestión que permitan la habilitación de suelo y la producción de vivienda de interés social y prioritario (VIS y VIP) en todas las fases de la cadena de urbanismo y construcción.

	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 20 de 22
		VERSIÓN 2
		FECHA 2016/01/06
		CÓDIGO PG03-MM26

- *Proceso Instrumentos de financiación para el acceso a la vivienda:* realizando la gestión de los instrumentos de financiación que busquen garantizar una solución de vivienda de interés prioritario (VIP) digna dentro del marco de legalidad.
- *Proceso Gestión territorial del hábitat:* mediante la implementación de los lineamientos para el mejoramiento de vivienda, el mejoramiento integral de barrios y el entorno.
- *Proceso Control de vivienda y veeduría a las Curadurías:* al realizar la prevención de asentamientos ilegales, adelantar la inspección, vigilancia y control de las personas naturales y jurídicas dedicadas a las actividades de arrendamiento, enajenación y autogestión de inmuebles destinados a vivienda, velar por los derechos de los adquirientes y arrendadores de vivienda, y evaluar a los curadores urbanos y las licencias urbanísticas que estos expiden.

7.3 Diseño y desarrollo

De acuerdo con la naturaleza de los productos o servicios *asociados a los procesos misionales*, de da respuesta a este requisito de la norma de acuerdo con los lineamientos definidos por el proceso *Formulación de lineamientos e instrumentos de vivienda y hábitat*.

7.4 Adquisiciones de bienes y servicios

Para garantizar la adecuada, eficiente y oportuna adquisición de bienes y prestación de servicios requeridos, la entidad cuenta con el proceso *Gestión de Bienes, servicios e infraestructura*, el cual suministra los bienes, servicios e infraestructura, así como el apoyo administrativo para el cumplimiento de los objetivos misionales y el normal funcionamiento de la Secretaría Distrital del Hábitat.

7.5 Producción y prestación del servicio

Las condiciones controladas bajo las cuales se realizan los procesos de la entidad, están descritas en los documentos que se referencian en cada una de las caracterizaciones. La realización del producto o prestación del servicio se evidencia a través de los procedimientos establecidos en cada uno de los procesos misionales.

Respecto a los servicios que presta la entidad, la Identificación y trazabilidad y el Control de la propiedad del cliente se realiza de acuerdo con lo establecido en los procedimientos y en la Caracterización de los productos o servicios.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 21 de 22
		VERSIÓN 2
		FECHA 2016/01/06
		CÓDIGO PG03-MM26

La preservación del servicio está relacionada con el cuidado que se debe tener con la información que se recoge y produce en la entidad durante la prestación de los servicios, que está establecido en el proceso *Gestión Documental*.

7.6 Control de dispositivos de seguimiento y medición

Los equipos de seguimiento y medición utilizados para la realización de los productos o prestación del servicio son controlados a través de los procesos *Control de vivienda y veeduría a las Gestión Territorial del Hábitat*, los cuales se aseguran que éstos sean utilizados en condiciones apropiadas con el fin de garantizar la conformidad del producto.

	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 22 de 22
		VERSIÓN 2
		FECHA 2016/01/06
		CÓDIGO PG03-MM26

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 Satisfacción del cliente

A través de encuestas de satisfacción se evalúa el nivel de percepción de los ciudadanos y ciudadanas del Distrito Capital, en relación con los servicios que presta la Secretaría Distrital del Hábitat.

8.2 Auditoría interna

La Secretaría Distrital del Hábitat aplica su procedimiento de *Evaluación independiente, auditorías internas y seguimiento*, el cual dicta los lineamientos que se deben seguir para determinar si el sistema de calidad es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de las normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 y los establecidos por la entidad. Las auditorías son coordinadas por el Asesor(a) de Control Interno y se realizan con personas calificadas para tal fin.

8.3 Seguimiento y medición de los procesos y productos

En cada uno de los procedimientos asociados a los procesos se identifican puntos de control. Igualmente, a través de los planes de gestión de cada proceso se han identificado metas que se miden a través de indicadores, los cuales permiten hacer seguimiento y control a la gestión de los procesos y por consiguiente a los servicios de la entidad.

8.4 Control del producto y/o servicio no conforme

La Secretaría Distrital del Hábitat estableció el procedimiento de *Control de Producto No Conforme*, en el cual se establecen las disposiciones para la identificación, registro y control de los productos no conformes que se presenten en los procesos misionales.

8.5 Mejora Continua

La entidad se apoya en el proceso *Evaluación, asesoría y mejoramiento* para identificar las acciones de mejora preventivas y correctivas requeridas por la entidad para asegurar el logro de sus objetivos a través de la evaluación, seguimiento y auditoría del Sistema Integrado de Gestión y de la gestión institucional. Además se cuenta con el procedimiento de *Acciones correctivas, preventivas y de mejora*, el cual define los pasos a seguir para identificar, implementar y hacer seguimiento a las acciones preventivas, correctivas y de mejora en los procesos que forman parte del Sistema Integrado de Gestión.