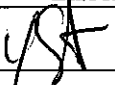
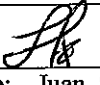
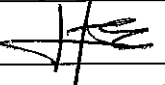


 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 1 de 17
		VERSIÓN 3
		FECHA 2017/01/31
		CÓDIGO PG03-MM26

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN MANUAL DE CALIDAD	3
1. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	4
1.1 Reseña histórica.....	4
1.2 Misión	4
1.3 Visión.....	5
1.4 Principios y Valores	5
1.5 Estructura organizacional.....	5
2. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	6
2.1 Objetivo	6
2.2 Alcance.....	6
2.3 Exclusiones	6
2.4 Procedimientos exigidos por la NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008.....	6
2.5 Procesos del SGC	7
2.6 Interacción de los procesos	8
2.7 Clientes.....	10
2.8 Productos.....	10
3. DIRECCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	11
3.1 Compromiso de la Dirección.....	11

Elaboró	Revisó	Aprobó
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Nombre: Yaneth Soto Cantillo	Nombre: Juan Sebastián Ramírez Zuluaga	Nombre: Johann Julio Estrada
Cargo: Contratista Subdirección de Programas y Proyectos	Cargo: Subdirector de Programas y Proyectos	Cargo: Subsecretario de Planeación y Política

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HABITAT	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 2 de 17
		VERSIÓN 3
		FECHA 2017/01/31
		CÓDIGO PG03-MM26

3.2	Enfoque al cliente	11
3.3	Política de calidad	11
3.4	Objetivos estratégicos y de calidad	12
3.5	Responsabilidad y autoridad.....	12
3.6	Comunicación interna.....	12
3.7	Revisión por la Dirección	12
4.	GESTIÓN DE LOS RECURSOS.....	13
4.1	Provisión de recursos	13
4.2	Talento Humano	13
4.3	Infraestructura	13
4.4	Ambiente de trabajo	13
5.	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO	14
5.1	Planeación de la prestación del servicio.....	14
5.2	Procesos relacionados con el cliente.....	14
5.3	Diseño y desarrollo	15
5.4	Adquisiciones de bienes y servicios	15
5.5	Producción y prestación del servicio	15
5.6	Control de dispositivos de seguimiento y medición.....	16
6.	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....	17
6.1	Satisfacción del cliente	17
6.2	Auditoría interna.....	17
6.3	Seguimiento y medición de los procesos y productos	17
6.4	Control del producto y/o servicio no conforme.....	17
6.5	Mejora continua.....	17

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 3 de 17
		VERSIÓN 3
		FECHA 2017/01/31
		CÓDIGO PG03-MM26

INTRODUCCIÓN MANUAL DE CALIDAD

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:

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

El Sistema de Gestión de la Calidad, como componente del Sistema Integrado de Gestión de la Secretaría Distrital del Hábitat orienta, fortalece y evalúa la gestión del desempeño institucional, de manera que permite el logro de los objetivos institucionales, el cumplimiento de los fines esenciales del estado y el mejoramiento de los servicios de la entidad.

El presente Manual de Calidad describe el alcance del Sistema de Gestión de Calidad - SGC de la Secretaría Distrital del Hábitat, incluidos los detalles y la justificación de cualquier exclusión, los procedimientos documentados establecidos, o referencia a los mismos y una descripción de la interacción entre los procesos del SGC, para dar cumplimiento a los requisitos legales, reglamentarios, técnicos, y de la norma NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 4 de 17
		VERSIÓN 3
		FECHA 2017/01/31
		CÓDIGO PG03-MM26

1. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

1.1 Reseña histórica

La Secretaría Distrital del Hábitat, creada el 30 de noviembre de 2006 y reestructurada mediante Decretos 121 de 2008 y 535 de 2016, 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 y Desarrollo Urbano
- Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – EAAB – ESP

3. Entidades con vinculación especial:

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

1.2 Misión

“Liderar la formulación e implementación de políticas de gestión del territorio urbano y rural, en el marco de un enfoque de desarrollo que articula los objetivos sociales y económicos de ordenamiento territorial y de protección ambiental, a fin de mejorar la vivienda y el urbanismo en el Distrito Capital”.

¹ Tomado del Decreto 121 de 2008, artículo 2.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 5 de 17
		VERSIÓN 3
		FECHA 2017/01/31
		CÓDIGO PG03-MM26

1.3 Visión

“Ser reconocida como la entidad líder para la gestión e implementación de la política integral de vivienda y hábitat, contribuyendo a que en el Distrito Capital se incremente la igualdad en la calidad de vida, la infraestructura pública disponible como escenario democrático y seguro, y se propicie la construcción de comunidad a través de la interacción de sus habitantes”

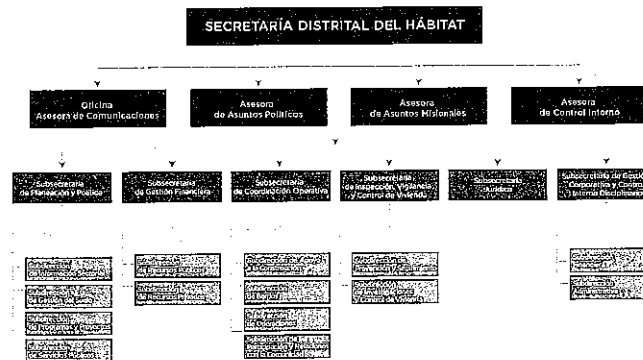
1.4 Principios y Valores

Los principios y valores adoptados por la Secretaría Distrital del Hábitat tienen como propósito promover y fortalecer una cultura de gestión transparente, proba y de servicio, 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.

Los principios y valores son tomados del Ideario Ético del Distrito 2008, así:

Valores	Principios
Solidaridad	Participación
Equidad	Integralidad
Respeto	Institucionalidad
Vocación de servicio	Transversalidad
Probidad	
Trabajo en equipo	
Responsabilidad	

1.5 Estructura organizacional



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 6 de 17
		VERSIÓN 3
		FECHA 2017/01/31
		CÓDIGO PG03-MM26

2. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

2.1 Objetivo

El Sistema de Gestión de la Calidad - SGC, como componente del Sistema Integrado de Gestión de la Secretaría Distrital del Hábitat, orienta, fortalece y evalúa la gestión del desempeño institucional, de manera que permite el logro de los objetivos institucionales, el cumplimiento de los fines esenciales del estado y el mejoramiento de los servicios de la entidad.

2.2 Alcance

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

2.3 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 “Norma técnica de calidad en la gestión pública” e ISO 9001:2008 “Sistemas de gestión de la calidad –Requisitos”.

2.4 Procedimientos exigidos por la NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008

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		

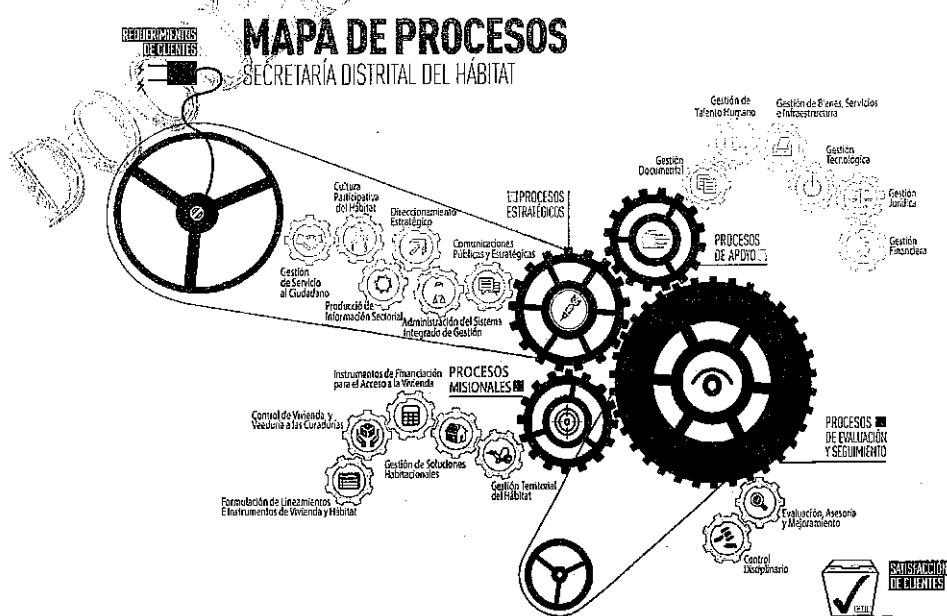
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 7 de 17
		VERSIÓN 3
		FECHA 2017/01/31
		CÓDIGO PG03-MM26

2.5 Procesos del SGC

El Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría del Hábitat está basado en procesos, los cuales corresponden a los 4 tipos de proceso definidos en la NTCGP 1000:2009, así:

- **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.
- **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.
- **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.
- **Procesos de evaluación y seguimiento:** incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

La Secretaría del Hábitat ha establecido para el cumplimiento de su función diecinueve (19) procesos, y se definido el mapa de procesos como la herramienta que describe de manera gráfica la clasificación e interacción de los mismos.



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 8 de 17
		VERSIÓN 3
		FECHA 2017/01/31
		CÓDIGO PG03-MM26

La entidad Cada proceso define los documentos, incluidos los registros requeridos para el cumplimiento de sus funciones y para la eficaz planificación, operación y control de su gestión, y de la gestión de la entidad. Estos documentos conforman el manual de procesos y procedimientos de la entidad.

Lo documentos vigentes que conforman el Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría Distrital de la entidad, es decir su manual de procesos y procedimientos, se encuentran dispuestos en la red interna en la carpeta SIG y la presentación Mapa interactivo y son controlados por el proceso Administración del SIG.

2.6 Interacción de los procesos

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

- *Proceso Direccionamiento 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.
- *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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 9 de 17
		VERSIÓN 3
		FECHA 2017/01/31
		CÓDIGO PG03-MM26

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.
- *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.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HABITAT	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 10 de 17
		VERSIÓN 3
		FECHA 2017/01/31
		CÓDIGO PG03-MM26

- *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.

2.7 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
- Alcaldías locales
- Alcaldía Mayor
- Ciudadanos en general (adquirientes de vivienda, residentes, propietarios, arrendadores, poseedores de vivienda)
- Curadurías
- Medios de comunicación
- Academias
- Organismos de vigilancia y control

2.8 Productos

Los productos institucionales son resultado de los procesos misionales y se relacionan en la lista de productos o servicios de la Secretaría Distrital del Hábitat.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 11 de 17
		VERSIÓN 3
		FECHA 2017/01/31
		CÓDIGO PG03-MM26

3. DIRECCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

3.1 Compromiso de la Dirección

La Alta Dirección expresa su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC, así como con la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad:

- Estableciendo la política de calidad, así como los objetivos estratégicos y de calidad.
- 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.
- Participando en las actividades de implementación del Sistema de Gestión de Calidad, bajo los estándares de las normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008.

3.2 Enfoque al cliente

La Secretaría Distrital del Hábitat determina y verifica el cumplimiento de las necesidades y expectativas de sus clientes mediante mecanismos como políticas de operación, encuestas, sistemas de información y PQRS, entre otros, los cuales se encuentran establecidos en la caracterización de los procesos y sus respectivos productos.

3.3 Política de calidad

“La Secretaría Distrital del Hábitat como responsable de liderar la formulación e implementación de políticas de gestión del territorio urbano y rural en el Distrito Capital, está comprometida con la satisfacción de las partes interesadas, mediante el cumplimiento de requisitos de calidad, requisitos legales y otros requisitos, y la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad”.

La Política de calidad se comunica a todos los servidores públicos de la entidad, a través de los canales de comunicación interna, de la carpeta SIG, y la presentación Mapa interactivo.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 12 de 17
		VERSIÓN 3
		FECHA 2017/01/31
		CÓDIGO PG03-MM26

3.4 Objetivos estratégicos y de calidad

Los objetivos estratégicos son considerados los mismos objetivos de calidad, así:

- OE1. Contribuir al acceso a una vivienda adecuada y asequible para los hogares de Bogotá.
- OE2. Contribuir al mejoramiento del entorno.
- OE3. Controlar la enajenación y arrendamiento de vivienda, la urbanización y la construcción del hábitat en el Distrito Capital.
- OE4. Fortalecer la gestión transparente de la acción pública al servicio de la comunidad.

3.5 Responsabilidad y autoridad

- Las responsabilidades y autoridad frente a cada cargo se establecen en el Manual de Funciones y Competencias.
- Las responsabilidades y autoridad frente a los procesos y actividades se establecen en los documentos del SGC para cada proceso.
- El Representante de la dirección es el 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 las designaciones frente al Sistema de Gestión de Calidad se establecen en la resolución distrital SDHT 342 de 2015.

3.6 Comunicación interna

Las directrices de comunicación interna en la entidad se establecen por el proceso *Comunicaciones públicas y estratégicas* y se implementan considerando la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad.

3.7 Revisión por la Dirección

Se realiza según lo establecido en el procedimiento PG03-PR07 Revisión por la dirección, con el fin de asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del SCG de la entidad.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 13 de 17
		VERSIÓN 3
		FECHA 2017/01/31
		CÓDIGO PG03-MM26

4. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

4.1 Provisión de recursos

La Secretaría ha proporcionado los recursos necesarios para implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad, 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.

4.2 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 mediante 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.

4.3 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.

4.4 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.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 14 de 17
		VERSIÓN 3
		FECHA 2017/01/31
		CÓDIGO PG03-MM26

5. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO

5.1 Planeación de la prestación del servicio

La planeación de cada proceso se establece mediante la formulación de los planes de gestión o de acción cada uno de ellos; la planeación de cada procesos puede estar o no relacionada con uno de los proyectos de inversión definidos en la entidad.

La planeación de la prestación del servicio se establece en la caracterización de cada proceso, en la cual se detalla el objetivo del proceso, responsable, actividades principales, recursos empleados, documentos y registros asociados, y los mecanismos de control y seguimiento, entre otros.

Los procesos misionales tienen documentadas las características de sus productos o servicios mediante la caracterización de productos servicios, para asegurar que éstos son conformes con los requisitos establecidos y se desarrollan bajo condiciones controladas.

5.2 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.
- *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.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 15 de 17
		VERSIÓN 3
		FECHA 2017/01/31
		CÓDIGO PG03-MM26

- *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.
- *Proceso Cultura participativa del hábitat:* 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.

5.3 Diseño y desarrollo

De acuerdo con la naturaleza de los productos o servicios asociados a los procesos misionales, se realiza el diseño y desarrollo de acuerdo con los lineamientos definidos por el proceso *Formulación de lineamientos e instrumentos de vivienda y hábitat*.

5.4 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.

5.5 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.

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, según lo establecido en el proceso *Gestión Documental*.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HABITAT	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 16 de 17
		VERSIÓN 3
		FECHA 2017/01/31
		CÓDIGO PG03-MM26

5.6 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.

DOCUMENTO OBSOLETE

	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 17 de 17
		VERSIÓN 3
		FECHA 2017/01/31
		CÓDIGO PG03-MM26

6. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

6.1 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.

6.2 Auditoría interna

La Secretaría Distrital del Hábitat implementa el procedimiento *Evaluación, independiente, auditorías internas y seguimiento*, el cual dicta los lineamientos para determinar si el SGC es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de las normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 y con los requisitos establecidos por la entidad.

6.3 Seguimiento y medición de los procesos y productos

Los procedimientos asociados a los procesos del SGC identifican para las actividades específicas puntos de control que permiten el seguimiento y medición; además, a través de los planes de gestión de cada proceso se han establecido metas, cuyo cumplimiento se cuantifica mediante indicadores, los cuales permiten hacer seguimiento y control a la gestión de los procesos y a los servicios de la entidad.

6.4 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 deriven de los procesos misionales.

6.5 Mejora continua

La entidad mejora continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad mediante la implementación de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías internas, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

La entidad se apoya en el proceso *Evaluación, asesoría y mejoramiento* para identificar las acciones de mejora, acciones preventivas y correctivas requeridas por la entidad, para asegurar el logro de sus objetivos seguir para identificar, implementar y hacer seguimiento a las acciones preventivas, correctivas y de mejora en los procesos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad.

