

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HABITAT	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 1 de 24
		VERSIÓN 6
		FECHA 2019/07/16
		CÓDIGO PG03-MM26

TABLA DE CONTENIDO

OBJETO DEL MANUAL	4
BASE LEGAL	6
1. CONTEXTO DE LA ENTIDAD	7
1.1. Conocimiento de la entidad y de su contexto	7
1.1.1. Objeto de la entidad	7
1.1.2. Planeación estratégica	7
1.1.3. Misión	8
1.1.4. Visión	8
1.1.5. Valores	8
1.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	9
1.3. Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad	9
1.4. Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos	9
2. LIDERAZGO	13
2.1. Liderazgo y compromiso	13
2.1.1. Generalidades	13
2.1.2. Enfoque al cliente	14
2.2. Política	14
2.2.1. Establecimiento de la política de calidad	14

Elaboró	Revisó	Aprobó
Firma:	Firma:	Firma:
Nombre: Kelin Julieth Galindo Briceño	Nombre: Shirley Andrea Zamora Mora	Nombre: Sandra Milena Jiménez Castaño
Cargo: Contratista 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 24
		VERSIÓN 6
		FECHA 2019/07/16
		CÓDIGO PG03-MM26

2.2.2. Comunicación de la política de calidad.....	15
2.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.....	15
3. PLANIFICACIÓN	15
3.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades.....	15
3.2. Objetivos de calidad y planificación para lograrlos	16
3.3. Planificación de los cambios.....	16
4. APOYO	16
4.1. Recursos	16
4.1.1. Generalidades.....	16
4.1.2. Personas	16
4.1.3. Infraestructura	17
4.1.4. Ambiente para la operación de los procesos	18
4.1.5. Recursos de seguimiento y medición	18
4.2. Competencia.....	18
4.3. Toma de conciencia.....	18
4.4. Comunicación.....	19
4.5. Información documentada.....	19
4.5.1. Creación, actualización y control de la información documentada.....	19
5. OPERACIÓN	19
5.1. Planificación y control operacional	19
5.2. Requisitos para los productos y servicios.....	19
5.2.1. Comunicación con el cliente	19
5.2.2. Determinación, revisión y cambios de los requisitos para los productos y servicios.....	20
5.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios	21
5.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	21
5.5. Producción y provisión del servicio	21
5.5.1. Control de la producción y provisión del servicio.....	21
5.5.2. Identificación y trazabilidad.....	21

	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 3 de 24
		VERSIÓN 6
		FECHA 2019/07/16
		CÓDIGO PG03-MM26

5.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	21
5.5.4. Preservación	22
5.5.5. Control de los cambios	22
5.6. Liberación de los productos y servicios	22
5.7. Control de las salidas no conformes	22
6. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	22
6.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.....	22
6.1.1. Generalidades	22
6.1.2. Satisfacción del cliente	22
6.1.3. Análisis y evaluación.....	23
6.2. Auditoría interna.....	23
6.3. Revisión por la dirección.....	23
7. MEJORA	23
8. ANEXOS.....	23
9. CONTROL DE CAMBIOS DEL MANUAL	24

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 4 de 24
		VERSIÓN 6
		FECHA 2019/07/16
		CÓDIGO PG03-MM26

OBJETO DEL MANUAL

La Secretaría Distrital del Hábitat, por ser una entidad pública del orden territorial, debe acatar y velar por el cumplimiento del Decreto 694 de 2018 el cual adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en las entidades del Distrito como marco de referencia para el ajuste del diseño, la implementación y la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión Distrital – SIGD.

Este Modelo Integrado de Planeación y Gestión fue creado con el fin de integrar los Sistemas de Gestión existentes en el Sector Público, y de acuerdo con el Decreto 1499 de 2017 es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

MIPG opera a través de siete (7) dimensiones que a su vez se desarrollan a través de una o varias políticas de Gestión y Desempeño Institucional, de las 17 políticas existentes.

Las 7 dimensiones son:

1. Dimensión de Talento Humano
2. Dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación
3. Dimensión de Gestión con Valores para Resultados
4. Dimensión de Evaluación de Resultados
5. Dimensión de Información y Comunicación
6. Dimensión de Gestión del Conocimiento y la Innovación
7. Dimensión de Control Interno

Las 17 políticas de Gestión y Desempeño Institucional son:

- | | |
|--|--|
| 1. Planeación Institucional | 9. Racionalización de trámites |
| 2. Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público | 10. Gestión documental |
| 3. Talento humano | 11. Gobierno digital |
| 4. Integridad | 12. Seguridad digital |
| 5. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción | 13. Defensa jurídica |
| 6. Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos | 14. Gestión del conocimiento y la innovación |
| 7. Servicio al ciudadano | 15. Control interno |
| 8. Participación ciudadana en la gestión pública | 16. Seguimiento y evaluación del desempeño institucional |
| | 17. Mejora normativa |

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 5 de 24
		VERSIÓN 6
		FECHA 2019/07/16
		CÓDIGO PG03-MM26

Tabla 1. Dimensiones y políticas del MIPG

DIMENSIONES DE MIPG	POLÍTICA DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL QUE DESARROLLA
Talento Humano	Gestión Estratégica del Talento Humano Integridad
Direccionamiento Estratégico y Planeación	• Planeación institucional • Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público • Integridad • Participación ciudadana en la gestión pública
Gestión con Valores para Resultados	• Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos • Gestión Presupuestal y eficiencia del Gasto público • Gobierno digital • Seguridad digital • Defensa jurídica • Mejora normativa • Racionalización de Trámites • Participación ciudadana en la gestión pública • Servicio al Ciudadano
Evaluación de Resultados	• Seguimiento y evaluación del desempeño institucional
Información y Comunicación	• Gestión documental • Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción
Gestión del Conocimiento y la Innovación	• Gestión del Conocimiento y la Innovación
Control Interno	• Control Interno

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 6 de 24
		VERSIÓN 6
		FECHA 2019/07/16
		CÓDIGO PG03-MM26

El Sistema de Gestión de la Calidad 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 tiene por objeto presentar la descripción general del Sistema de Gestión de Calidad - SGC de la Secretaría Distrital del Hábitat; sistema de gestión que está basado en los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

BASE LEGAL

Norma (número y fecha)	Descripción
Decreto 1499 de 2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015
Decreto 591 de 2018	Por medio del cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión Nacional y se dictan otras disposiciones
NTC ISO 9001:2015	Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 7 de 24
		VERSIÓN 6
		FECHA 2019/07/16
		CÓDIGO PG03-MM26

1. CONTEXTO DE LA ENTIDAD

Se presenta esquema general en el documento [Contexto de la SDHT.](#)

1.1. Conocimiento de la entidad y de su contexto

1.1.1. Objeto de la entidad

La Secretaría Distrital del Hábitat -SDHT, creada el 30 de noviembre de 2006 y reestructurada mediante Decretos 121 de 2008 y 335 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

1.1.2. Planeación estratégica

El procedimiento PG01-PR08 Formulación del Plan Estratégico establece los lineamientos mediante los cuales la Secretaría Distrital del Hábitat determina las cuestiones internas y externas que son pertinentes para su propósito y dirección estratégica y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.

Son componentes del direccionamiento estratégico de la Secretaría Distrital del Hábitat la Misión, Visión y Valores de la Entidad, descritos a continuación.

¹ Decreto 121 de 2008, artículo 2.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 8 de 24
		VERSIÓN 6
		FECHA 2019/07/16
		CÓDIGO PG03-MM26

1.1.3. 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”².

1.1.4. 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”³.

1.1.5. Valores⁴

- **Compromiso:**
 - Asumo mi papel como servidor público, entendiendo el valor de los compromisos y responsabilidades que ha adquirido frente a la ciudadanía.
 - Siempre estar dispuesto a ponerse en los zapatos de las personas. Entender su contexto, necesidades y requerimientos es el fundamento del servidor y la labor.
 - Escuchar, atender y orientar a quien necesite cualquier información o guía en algún asunto público.
 - Estar atento siempre que interactúo con otras personas, sin distracciones de ningún tipo.
 - Presto un servicio ágil, amable y de calidad
- **Diligencia:**
 - Usar responsablemente los recursos públicos para cumplir con las obligaciones. Lo público es de todos y no se desperdicia
 - Cumplir con los tiempos estipulados para el logro de cada obligación laboral. A fin de cuentas, el tiempo de todos es oro.
 - Asegurar la calidad en cada uno de los productos que se entrega bajo los estándares del servicio público. No se valen las cosas a medias
 - Ser proactivo comunicando a tiempo propuestas para mejorar continuamente la labor propia y la de los compañeros de trabajo.

² Plan estratégico SDHT 2016-2020.

³ Plan estratégico SDHT 2016-2020.

⁴ Código de ética / Código de Integridad del Servidor Público, Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, febrero 2018.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 9 de 24
		VERSIÓN 6
		FECHA 2019/07/16
		CÓDIGO PG03-MM26

- **Honestidad:**

- Siempre decir la verdad incluso cuando se comenten errores
- Facilitar el acceso a la información pública completa, veraz, oportuna y comprensible a través de los medios destinados para ello.
- Cuando se tiene dudas respecto a la aplicación de los deberes se busca orientación en las instancias pertinentes al interior de la entidad.
- Denunciar las faltas, delitos o violación de derechos de los que se tiene conocimiento en el ejercicio del cargo.
- Apoyar y promover los espacios de participación para que los ciudadanos hagan parte de la toma de decisiones que los afecten relacionadas con el cargo

- **Justicia:**

- Tomar decisiones informadas y objetivas basadas en evidencias y datos confiables.
- Reconocer y proteger los derechos de cada persona con sus necesidades y condiciones
- Tomar decisiones estableciendo mecanismos de diálogo y concertación con todas las partes involucradas.

- **Respeto:**

- Atender con amabilidad, igualdad y equidad a todas las personas en cualquier situación a través de mis palabras, gestos y actitudes, sin importar su condición social, económica, religiosa, étnica o de cualquier otro orden.
- Estar abierto al diálogo y a la comprensión a pesar de perspectivas y opiniones distintas.

1.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Las organizaciones, entidades o personas que reciben los productos y servicios de la entidad, es decir, las partes interesadas, se relacionan en la [identificación de partes interesadas y caracterización de usuarios de la Secretaría Distrital del Hábitat](#).

1.3. Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad – SGC de la SDHT comprende “La Formulación y ejecución de políticas e instrumentos para la gestión, la financiación y el control del hábitat en el Distrito Capital”.

1.4. Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos

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,

	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 10 de 24
		VERSIÓN 6
		FECHA 2019/07/16
		CÓDIGO PG03-MM26

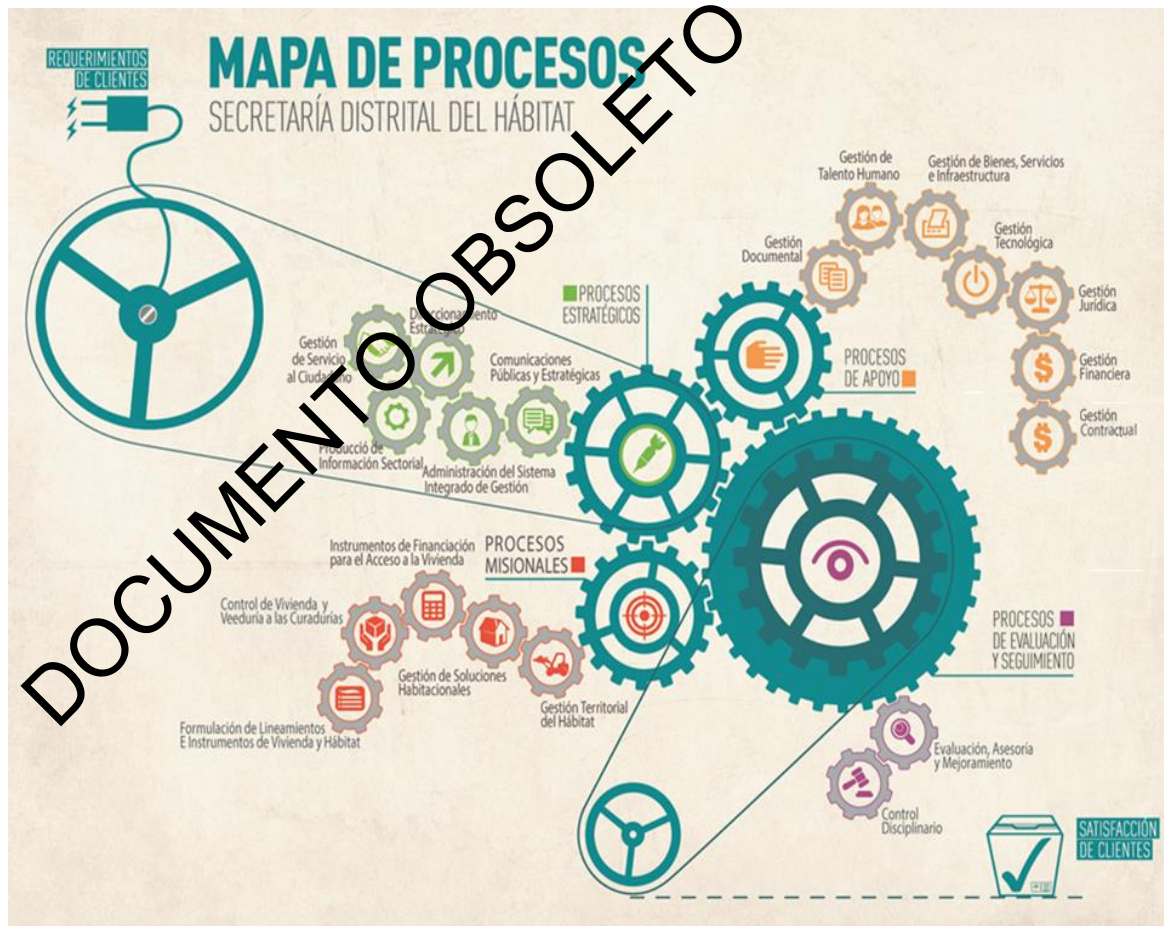
de manera que permite el logro de los objetivos institucionales, el cumplimiento de los fines esenciales del estado y el mejoramiento de los servicios de la entidad.

El Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría del Hábitat está basado en procesos, 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 11 de 24
		VERSIÓN 6
		FECHA 2019/07/16
		CÓDIGO PG03-MM26



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.

Los 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.

La interacción de los procesos de la entidad se describe a continuación:

- *Proceso Dirección estratégica*, este proceso interactúa con todos los procesos ya que define los lineamientos e instrumentos para la planeación, el seguimiento y la

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 12 de 24
		VERSIÓN 6
		FECHA 2019/07/16
		CÓDIGO PG03-MM26

evaluación de los planes, programas y proyectos para el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales de la entidad. Asimismo mediante la planeación y ejecución de la Estrategia de Rendición de Cuentas de la entidad, donde se generan escenarios de información y dialogo permanente con la ciudadanía.

- *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 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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 13 de 24
		VERSIÓN 6
		FECHA 2019/07/16
		CÓDIGO PG03-MM26

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 garantizar las condiciones óptimas de infraestructura para el normal funcionamiento de la entidad.
- *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 Gestión Contractual*: Interactúa con todos los procesos al gestionar todos los requerimientos relacionados con contratación de bienes o servicios, 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. LIDERAZGO

2.1. Liderazgo y compromiso

2.1.1. Generalidades

La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de Gestión de la Calidad de las siguientes maneras:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 14 de 24
		VERSIÓN 6
		FECHA 2019/07/16
		CÓDIGO PG03-MM26

- Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Asegurándose de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el Sistema de Gestión de la Calidad, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización.
- Asegurándose de la integración de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad en los procesos de la organización.
- Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- Asegurándose de que los recursos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad estén disponibles.
- Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Asegurándose de que el Sistema de Gestión de la Calidad logre los resultados previstos.
- Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Promoviendo la mejora.
- Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

Mediante la expedición de la resolución de instancias de coordinación, para la creación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, en donde se toman decisiones frente a todos los temas pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad y la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

2.1.2. 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.

2.2. Política

2.2.1. Establecimiento de la 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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 15 de 24
		VERSIÓN 6
		FECHA 2019/07/16
		CÓDIGO PG03-MM26

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”.⁵

2.2.2. Comunicación de la política 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.

2.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

- 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 Subdirector(a) de Programas y Proyectos 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 SDHT 874 de 2018.

3. PLANIFICACIÓN

3.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

El procedimiento PG03-PR06 Administración del riesgo, establece las directrices y orientaciones metodológicas para la identificación, valoración, evaluación, medición, control, análisis y tratamiento de los riesgos de la Secretaría Distrital del Hábitat, de modo que pueda evaluar aquellos eventos negativos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de sus objetivos institucionales; Además, permite la identificación de oportunidades de mejora a través de acciones de prevención y mitigación de riesgos.

De igual manera, en febrero de 2019 se realizó la actualización de la política de riesgos de la SDHT en el marco de los criterios de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en

⁵ Plan estratégico SDHT 2016-2020.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 16 de 24
		VERSIÓN 6
		FECHA 2019/07/16
		CÓDIGO PG03-MM26

entidades públicas V4, la cual fue aprobada en el Comité Institucional de Control Interno el día 28 de febrero de 2019.

3.2. Objetivos de calidad y planificación para lograrlos

Los objetivos estratégicos son considerados los mismos objetivos de calidad de la SDHT, 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.

3.3. Planificación de los cambios

Mediante el proceso PG03-CP01 Administración del Sistema Integrado de Gestión, la SDHT establece, implementa y mantiene el Sistema de Gestión de Calidad, incluida la planificación de los cambios del mismo.

4. APOYO

4.1. Recursos

4.1.1. Generalidades

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 formulación de los proyectos de inversión y funcionamiento, necesarios para actividades de divulgación y capacitación, así como con las actividades relacionadas con la prestación del servicio.

4.1.2. Personas

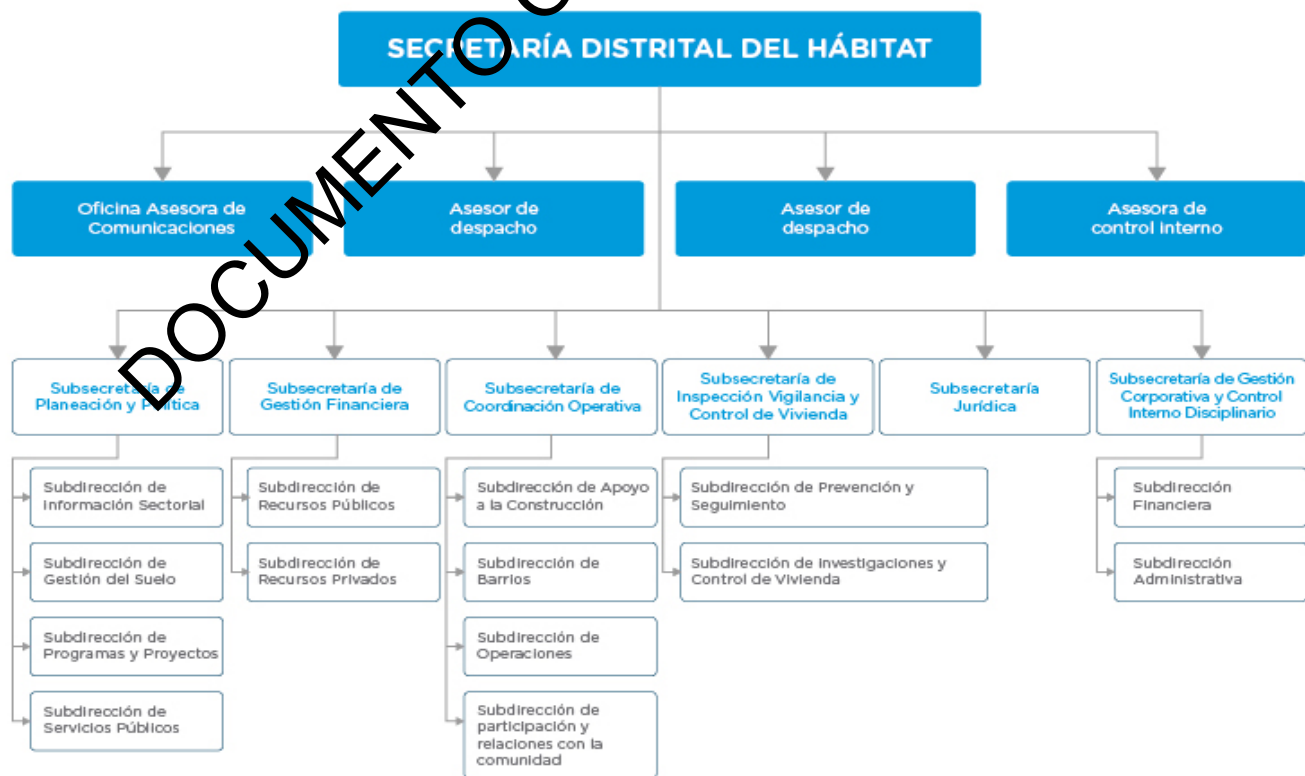
La Secretaría Distrital del Hábitat a través del proceso PS01-CP01 Gestión de Talento Humano, el Manual de funciones y competencias, y el Manual de Contratación, gestiona y administra el talento humano de la entidad, en el marco de la normatividad legal vigente y los principios aplicables, para contribuir al logro de los objetivos organizacionales.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 17 de 24 VERSIÓN 6 FECHA 2019/07/16 CÓDIGO PG03-MM26
---	------------------------------------	---

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.

A continuación, la estructura organizacional de la SDHT:

Ilustración 1. Organigrama SDHT



4.1.3. Infraestructura

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

A través de los procesos PS02-CP01 Gestión de bienes, servicios e infraestructura, PS07-CP01 Gestión Contractual, la entidad suministra oportunamente los bienes y servicios necesarios para

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 18 de 24
		VERSIÓN 6
		FECHA 2019/07/16
		CÓDIGO PG03-MM26

cumplir con sus actividades, y con el proceso PS05-CP01 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.

4.1.4. Ambiente para la operación de los procesos

La Secretaría Distrital del Hábitat desarrolla a través del proceso PS01-CP01 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, el cual está estipulado en el Plan de Acción anual, de acuerdo al Decreto 612 de 2018.

4.1.5. Recursos 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 Curadurías y Gestión Territorial del Hábitat, los cuales se aseguran que éstos sean utilizados en condiciones apropiadas con el fin de garantizar la conformidad del producto.

4.2. Competencia

La Secretaría Distrital del Hábitat a través del proceso PS01-CP01 Gestión de Talento Humano, el Manual de funciones y competencias, y el Manual de Contratación, 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. Toma de conciencia

En el marco del proceso PG03-CP01 Administración del Sistema Integrado de Gestión, la SDHT planifica y desarrolla las acciones para asegurar la toma de conciencia institucional sobre la política y objetivos de calidad, la contribución a la eficacia del sistema, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 19 de 24
		VERSIÓN 6
		FECHA 2019/07/16
		CÓDIGO PG03-MM26

4.4. Comunicación

Las directrices de comunicación interna y externa en la entidad se establecen mediante el proceso PG02-CP01 Comunicaciones públicas y estratégicas, y se implementan considerando la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad, mediante el Plan Estratégico de Comunicaciones de la SDHT.

4.5. Información documentada

4.5.1. Creación, actualización y control de la información documentada

Mediante el procedimiento PG03-PR05 Elaboración y control de documentos, la Secretaría Distrital del Hábitat define los criterios para la elaboración, revisión, aprobación, codificación, distribución, difusión, actualización, registro y/o anulación de los documentos controlados por el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad.

5. OPERACIÓN

5.1. Planificación y control operacional

La planeación y control de cada proceso se establece mediante la formulación y el seguimiento de los planes de gestión o de acción cada uno de ellos; la planeación de cada proceso 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 su caracterización para asegurar que éstos son conformes con los requisitos establecidos y se desarrollan bajo condiciones controladas.

5.2. Requisitos para los productos y servicios

5.2.1. Comunicación 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, así:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 20 de 24
		VERSIÓN 6
		FECHA 2019/07/16
		CÓDIGO PG03-MM26

- *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 a los usuarios en temas de hábitat, con un lenguaje apropiado.
- *Proceso Direccionamiento Estratégico:* mediante la planeación y ejecución de la Estrategia de Rendición de Cuentas de la entidad, genera escenarios de información y diálogo permanente con la ciudadanía.
- *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.
- *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.

5.2.2. Determinación, revisión y cambios de los requisitos para los productos y servicios

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

La determinación, revisión y cambios de los requisitos para los productos y servicios de la entidad se establece mediante la caracterización de cada uno de ellos; caracterizaciones que se encuentran disponibles en red a través de la carpeta SIG y del mapa interactivo de la entidad y se realizan conforme al procedimiento PG03-PR09 Tratamiento Salidas No Conformes y el formato PG03-FO588 Caracterización de los productos y servicios.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 21 de 24 VERSIÓN 6 FECHA 2019/07/16 CÓDIGO PG03-MM26
--	-----------------------------	--

5.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios

La planificación, entradas, controles, salidas y cambios del diseño y desarrollo de los productos y servicios de la SDHT, se establece mediante la caracterización de cada uno de ellos; caracterizaciones que se encuentran disponibles en red a través de la carpeta SIG y del mapa interactivo de la entidad.

5.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

Para garantizar la adecuada, eficiente y oportuna adquisición de bienes y prestación de servicios requeridos, la entidad cuenta con el proceso PS07-PR01 Gestión Contractual, el cual suministra los bienes, servicios necesarios para el cumplimiento de los objetivos misionales y el normal funcionamiento de la Secretaría Distrital del Hábitat.

El proceso PS07-PR01 Gestión Contractual define también los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.

5.5. Producción y provisión del servicio

5.5.1. Control de la producción y provisión del servicio

Las condiciones controladas bajo las cuales se realizan los procesos y productos de la entidad, están descritas en las caracterizaciones de cada proceso, producto y servicio institucional, y en los documentos referenciados en tales caracterizaciones.

5.5.2. Identificación y trazabilidad

La identificación y trazabilidad está relacionada con la custodia de la información que se recoge y produce en la entidad durante la prestación de los servicios, según lo establecido en el proceso PS03-CP01 Gestión Documental.

5.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

La propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos corresponde a la información que recoge y produce la entidad en desarrollo de su misionalidad; es así que la SDHT identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos, según lo establecido en el proceso PS03-CP01 Gestión Documental.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 22 de 24
		VERSIÓN 6
		FECHA 2019/07/16
		CÓDIGO PG03-MM26

5.5.4. Preservación

La organización preserva las salidas durante la producción y prestación del servicio, según lo establecido en el proceso PS03-CP01 Gestión Documental.

5.5.5. Control de los cambios

Las condiciones controladas bajo las cuales se realizan los procesos y productos de la entidad, están descritas en las caracterizaciones de cada proceso, producto y servicio institucional, y en los documentos referenciados en tales caracterizaciones.

5.6. Liberación de los productos y servicios

Los requisitos bajo los cuales se liberan los productos y servicios de la entidad, están descritas en las caracterizaciones de cada proceso, producto y servicio institucional, y en los documentos referenciados en tales caracterizaciones.

5.7. Control de las salidas no conformes

La Secretaría Distrital del Hábitat estableció el procedimiento PG03-PR09 “*Tratamiento Salidas No conformes*” y el formato PG03-FO588 “*Caracterización de los productos y servicios*” 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. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

6.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

6.1.1. Generalidades

A través de los planes de gestión de cada proceso se han establecido metas, actividades e indicadores, los cuales permiten realizar seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad.

6.1.2. 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.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 23 de 24
		VERSIÓN 6
		FECHA 2019/07/16
		CÓDIGO PG03-MM26

6.1.3. Análisis y evaluación

A través de los planes de gestión de cada proceso se han establecido metas, actividades e indicadores, los cuales permiten realizar análisis y evaluación del desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad.

6.2. Auditoría interna

La Secretaría Distrital del Hábitat implementa el procedimiento PG03-PR08 Auditorías internas al Sistema de Gestión de Calidad – SGC, el cual dicta los lineamientos para determinar si el SGC es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y con los requisitos establecidos por la entidad.

6.3. 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 y alineación continuas del SGC con la dirección estratégica de la entidad.

7. MEJORA

La entidad determina y selecciona oportunidades de mejora 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 la revisión por la dirección.

Además, la entidad se apoya en el proceso PE01-CP01 Evaluación, asesoría y mejoramiento para identificar, implementar y hacer seguimiento a las acciones correctivas y de mejora en los procesos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad.

8. ANEXOS

- Contexto de la SDHT.
- Identificación de Partes Interesadas y Caracterización de Usuarios de la Secretaría Distrital del Hábitat
- 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 24 de 24
		VERSIÓN 6
		FECHA 2019/07/16
		CÓDIGO PG03-MM26

9. CONTROL DE CAMBIOS DEL MANUAL

Fecha Modificación(dd/mm/aaaa)	Versión	Descripción del cambio
16/07/2019	6	Se actualizó el documento teniendo en cuenta la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la entidad, como marco de referencia para el Sistema de Gestión de la Calidad de la entidad. Se relacionan los anexos del documento