

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 1 de 34
		VERSIÓN 12
		15/04/2024
		CÓDIGO PG03-MM26

TABLA DE CONTENIDO

OBJETO DEL MANUAL.....	4
CONTEXTO	4
BASE LEGAL	7
Tabla 2. Normograma	7
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.....	8
1.1.3 Objetivos Estratégicos	8
1.1.4 Valores	9
1.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	10
1.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad	15
1.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos	15
2. LIDERAZGO	19
2.1 Liderazgo y compromiso.....	19
2.1.1 Generalidades	19
2.1.2 Enfoque al cliente.....	20
2.1.3 Política	20
2.1.4 Comunicación de la política de calidad	20
2.1.5 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.....	20
3. PLANIFICACIÓN	21
3.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.....	21
3.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos.....	21
3.3 Planificación de los cambios	22
4. APOYO	22

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 2 de 34
		VERSIÓN 12
		15/04/2024
		CÓDIGO PG03-MM26

4.1 Recursos.....	22
4.1.1 Generalidades	22
4.1.2 Personas	22
4.1.3 Infraestructura	23
4.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.....	23
4.1.5 Recursos de seguimiento y medición.....	24
4.1.6 Competencia	24
4.1.7 Toma de conciencia.....	24
4.1.8 Comunicación	24
4.1.9 Información documentada.....	24
5. OPERACIÓN	25
5.1 Planificación y control operacional	25
5.2 Requisitos para los productos y servicios	25
5.2.1 Comunicación con el cliente	25
5.2.2 Determinación, revisión y cambios de los requisitos para los productos y servicios...	26
5.2.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	26
5.2.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	27
5.3 Producción y provisión del servicio.....	27
5.3.1 Control de la producción y provisión del servicio	27
5.3.2 Identificación y trazabilidad	27
5.3.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	27
5.3.4 Preservación	27
5.3.5 Control de los cambios	28
5.3.6 Liberación de los productos y servicios.....	28
5.3.7 Control de las salidas no conformes	28
6. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	28
6.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	28
6.1.1 Generalidades	28

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE HÁBITAT</small>	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 3 de 34
		VERSIÓN 12
		15/04/2024
		CÓDIGO PG03-MM26

6.1.2 Satisfacción del cliente	28
6.1.3 Análisis y evaluación	29
6.1.4 Auditoría interna	29
6.1.5 Revisión por la dirección	29
7. MEJORA.....	29
8. ACTIVIDADES DE MONITOREO.....	29
9. ANEXOS.....	32
10. CONTROL DE CAMBIOS DEL MANUAL	33

	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 4 de 34
		VERSIÓN 12
		15/04/2024
		CÓDIGO PG03-MM26

OBJETO DEL MANUAL

El presente manual tiene por objeto describir el Sistema de Gestión de la Calidad de la SDHT, bajo la norma ISO 9001:2015, permitiendo la comprensión de la entidad y su contexto, evidenciando el liderazgo y compromiso de la Alta Dirección, y documentando los instrumentos estratégicos definidos en la Entidad para el mejoramiento continuo, con el fin de lograr la prestación de los servicios con el debido cumplimiento de los requisitos, satisfacción de necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas.

CONTEXTO

La Secretaría Distrital del Hábitat, adopta en su Sistema de Gestión, los estándares del Decreto 221 de 2023, el cual reglamenta el Sistema de Gestión del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones, del mismo orienta su gestión bajo los estándares descritos en la Norma Internacional ISO 9001:2015.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, 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. Así mismo este modelo tiene como objetivos; (i) Fortalecer el liderazgo y talento humano; (ii) Agilizar, simplificar y flexibilizar la operación; (iii) Desarrollar una cultura organizacional sólida; (iv) Promover la coordinación interinstitucional y (iv) Fortalecer y promover la efectiva participación ciudadana.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, opera bajo siete (7) dimensiones, las cuales a su vez se desarrollan a través de una o varias de sus 19 Políticas de Gestión y Desempeño Institucional, , y un componente ambiental, adoptado en las entidades del Distrito capital.

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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 5 de 34
		VERSIÓN 12
		15/04/2024
		CÓDIGO PG03-MM26

5. Dimensión de Información y Comunicación
6. Dimensión de Gestión del Conocimiento y la Innovación
7. Dimensión de Control Interno

Las 19 políticas de Gestión y Desempeño Institucional son:

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

Tabla 1. Dimensiones y políticas del MIPG

DIMENSIONES DE MIPG	POLÍTICA DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL QUE DESARROLLA CADA DIMENSIÓN
Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión Estratégica del Talento Humano • Integridad
Direccionamiento Estratégico y Planeación	<ul style="list-style-type: none"> • Planeación institucional. • Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público • Compras y contratación pública

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 6 de 34
		VERSIÓN 12
		15/04/2024
		CÓDIGO PG03-MM26

DIMENSIONES DE MIPG	POLÍTICA DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL QUE DESARROLLA CADA DIMENSIÓN
Gestión con Valores para Resultados	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos • Gobierno digital • Seguridad digital • Defensa jurídica • Mejora normativa • Racionalización de Trámites • Participación ciudadana en la gestión pública • Servicio al Ciudadano • Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción
Evaluación de Resultados	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento y evaluación del desempeño institucional
Información y Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión documental • Gestión de la información estadística
Gestión del Conocimiento y la Innovación	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión del Conocimiento y la Innovación
Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> • Control Interno

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.

	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 7 de 34
		VERSIÓN 12
		15/04/2024
		CÓDIGO PG03-MM26

BASE LEGAL

Tabla 2. Normograma

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 221 de 2023	Por medio del cual se reglamenta el Sistema de Gestión en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.
NTC ISO 9001:2015	Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos

1. CONTEXTO DE LA ENTIDAD

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, 535 de 2016 y 472 de 2022, 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 y económicos de ordenamiento territorial y de protección ambiental.¹

El sector hábitat está integrado por las siguientes entidades:

Entidades adscritas:

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

Entidades vinculadas:

¹ Decreto 121 de 2008, artículo 2.

	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 8 de 34
		VERSIÓN 12
		15/04/2024
		CÓDIGO PG03-MM26

- Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano
- Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – EAAB – ESP

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 lineamientos mediante los cuales la Secretaría Distrital del Hábitat, determina los temas internos y externos pertinentes para su propósito y orientar la dirección estratégica, los cuales podrían afectar su capacidad para la obtención de resultados.

Son componentes del direccionamiento estratégico de la Secretaría Distrital del Hábitat, la Misión, Visión, Valores y Objetivos Estratégicos de la Entidad, los cuales se encuentran en el documento Planeación Estratégica de la Secretaría Distrital Del Hábitat 2020 – 2024.

1.1.3 Objetivos Estratégicos

OE1. Avanzar en el acceso a servicios de ciudad mediante procesos de intervención para mejorar las condiciones del territorio urbano y rural en el cuatrienio.

OE2. Controlar la enajenación, arrendamiento de vivienda, urbanización y construcción del hábitat mediante procesos administrativos, trámites y monitoreo y seguimiento, que garanticen la preservación y conservación de los entornos sostenibles y sustentables y el desarrollo de viviendas durante el cuatrienio.

OE3. Promover la implementación de política, planes, programas y proyectos relacionadas con la prestación de servicios públicos domiciliarios en coordinación con las empresas prestadoras y las entidades del orden distrital, regional y nacional, con el fin de aportar al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes y su entorno.

OE4. Facilitar el acceso a soluciones habitacionales mediante el diseño de mecanismos y acompañamiento permanente, que permitan mejorar la calidad de vida de la población en condición de vulnerabilidad en el cuatrienio.

OE5. Fortalecer dinámicas de innovación y trabajo colaborativo por medio de herramientas tecnológicas y una adecuada gestión de la información, en busca del mejoramiento de la gestión institucional durante el cuatrienio

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 9 de 34
		VERSIÓN 12
		15/04/2024
		CÓDIGO PG03-MM26

1.1.4 Valores²

HONESTIDAD

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

Realizar nuestras tareas y responsabilidades con honestidad, claridad y coherencia

Actuar con ética y transparencia en el cumplimiento de nuestras obligaciones

RESPETO

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

Tratar a los demás por igual y como nos gustaría ser tratados

Entender que somos diferentes y tolerarnos

COMPROMISO

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

Conocer claramente nuestro rol en el servicio público y actuar conforme a ello en pro de las solicitudes de la ciudadanía y de las funciones de la entidad

Cumplir con nuestras funciones y responsabilidades con calidad, oportunidad y pertinencia.

DILIGENCIA

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

Comprometernos con nuestras funciones, para desarrollarlas con responsabilidad, agilidad, eficacia y eficiencia

Cumplir oportunamente con mi labor, entregando mis responsabilidades dentro de los tiempos y con los estándares de calidad requeridos.

JUSTICIA

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

Actuar con imparcialidad, respetando siempre las normas y evitando las preferencias

Obrar siempre con respeto y equidad, sin discriminación, respetando la individualidad, la opinión y la independencia del otro

TRABAJO EN EQUIPO

Me relaciono y trabajo con mis compañeros reconociendo y valorando las habilidades complementarias para alcanzar un objetivo en común.

² Resolución 088 de 2023

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	<h1>MANUAL DE LA CALIDAD</h1>	Página 10 de 34
		VERSIÓN 12
		15/04/2024
		CÓDIGO PG03-MM26

1.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

La identificación de las partes interesadas se realiza por medio del análisis del contexto que ejecuta la Entidad, de manera anual. Teniendo en cuenta que las partes interesadas son personas u organizaciones que pueden afectar, verse afectadas o percibirse afectadas por una decisión o actividad, la entidad definió las siguientes como pertinentes, dado que generan un riesgo significativo para la sostenibilidad de la Entidad, si sus necesidades y expectativas no se cumplen:

Ilustración 1. Grupos de Valor SDHT



A continuación, se detallan las necesidades o expectativas de cada parte interesada y se indica de qué manera se da cumplimiento a los requisitos:

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT</p>	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 11 de 34
		VERSIÓN 12
		15/04/2024
		CÓDIGO PG03-MM26

PARTE INTERESADA	NECESIDAD /EXPECTATIVA	¿COMO SE DA CUMPLIMIENTO A SUS REQUISITOS?	PROCESO QUE DA CUMPLIMIENTO CON EL REQUISITO
Ciudadanía	Necesidad de brindar información y/o solución en un primer contacto a través de una atención oportuna y de calidad	Trámites, Servicios, Opas, Campañas, Información general	Todos los procesos (cuando aplique)
	Expectativa de agilizar los trámites para el desarrollo y/o construcción del suelo	Expedientes de predios declarados y proyectos asociativos, Ventanilla Única de la Construcción	Gestión de soluciones habitacionales
	Necesidad de aporte económico para el arrendamiento de una unidad habitacional a Hogares en condición de vulnerabilidad, con jefatura de mujeres y victimas de Bogotá D.C.	Mi Ahorro Mi Hogar	Instrumentos de financiación para el acceso a la vivienda
	Generar respuestas de intervención concretas de acuerdo con las necesidades identificadas en los distintos diagnósticos locales.	Proyectos de urbanismo táctico, Mejoramiento, cualificación y dotación de territorios priorizados.	Gestión Territorial del Hábitat
	Necesidad de lineamientos de Vivienda y Hábitat que les permita acceder a los beneficios que el Sector les ofrece.	Decretos, Planes, Resoluciones de vivienda y hábitat.	Formulación de lineamientos e instrumentos de vivienda y hábitat
	Necesidad de ordenar y practicar la toma de posesión por parte de la administración, bien sea para administrar o liquidar las personas naturales o jurídicas que ejercen la actividad de enajenación de inmuebles destinados a vivienda, y que incurran en alguna de las causales establecidas en la norma que regula el proceso de intervención; y designar agente especial.	Intervención de proyectos de vivienda	Control de Vivienda y veeduría a las curadurías

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT</p>	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 12 de 34
		VERSIÓN 12
		15/04/2024
		CÓDIGO PG03-MM26

PARTE INTERESADA	NECESIDAD /EXPECTATIVA	¿COMO SE DA CUMPLIMIENTO A SUS REQUISITOS?	PROCESO QUE DA CUMPLIMIENTO CON EL REQUISITO
Servidores Públicos	<p>Necesidad de dar respuesta a Situaciones Administrativas</p> <ul style="list-style-type: none"> *Brindar capacitaciones para fortalecer las competencias laborales. * Brindar actividades que fortalezcan el bienestar de los funcionarios e incentiven el desempeño de los mismos. * Dar soporte y hacer seguimiento de las Evaluaciones del Desempeño Laboral. * Brindar actividades que promuevan la salud de los funcionarios de la Entidad, así como brindar soporte ante accidentes y enfermedades laborales 	<ul style="list-style-type: none"> *Actos administrativos de situaciones administrativas y comunicación de los mismos. *Diseño y ejecución del Plan Estratégico de Talento Humano. 	Gestión del Talento humano
Contratistas	<p>Necesidad de dar cumplimiento a directrices en materia de Contratos de prestación de servicios para garantizar los objetivos y las metas propuestas de la entidad.</p>	Pago de honorarios	Gestión Financiera
Entidades del Sector Hábitat	<p>Necesidad de Información sobre la formulación, seguimiento y evaluación del sector, frente a los compromisos sectoriales</p>	Informes, reportes y otro	Direccionamiento Estratégico

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT</p>	<h1>MANUAL DE LA CALIDAD</h1>	Página 13 de 34
		VERSIÓN 12
		15/04/2024
		CÓDIGO PG03-MM26

PARTE INTERESADA	NECESIDAD /EXPECTATIVA	¿COMO SE DA CUMPLIMIENTO A SUS REQUISITOS?	PROCESO QUE DA CUMPLIMIENTO CON EL REQUISITO
Entidades del Orden Distrital	Necesidad de dar cumplimiento a las políticas y lineamientos a través de las Directivas, Decretos y Circulares	Cumplimiento de políticas y lineamientos	Direccionamiento Estratégico Administración del SIG Gestión Territorial del Hábitat Gestión Tecnológica Gestión de Talento Humano Gestión de servicio al ciudadano Gestión Documental
Entidades del Orden Nacional	Necesidad de aplicar lineamientos, instrumentos y herramientas para la correcta planeación institucional.	Lineamientos implementados respecto a Política de Integridad Transparencia y Racionalización de trámites – (MIPG) Manual Único de Rendición de Cuentas. PAAC. SUI, FURAG	Direccionamiento Estratégico Administración del SIG Gestión Territorial del Hábitat Gestión Tecnológica Gestión de Talento Humano Gestión de servicio al ciudadano Gestión documental
Constructores, inmobiliarias, promotores, desarrolladores, OPV's	Expectativa de agilizar los trámites para el desarrollo y/o construcción del suelo	Expedientes de predios declarados y proyectos asociativos, Ventanilla Única de la Construcción	Gestión de soluciones habitacionales
Constructores, inmobiliarias, promotores, enajenadores OPV'S, arrendadores	Expectativa respecto a la agilizar la entrega de subsidios para las unidades habitacionales VIS/VIP	Información oportuna y Comunicaciones oficiales	Instrumentos de financiación para el acceso a la vivienda
	Necesidad de Registro de enajenador	Permisos y autorizaciones para enajenadores	Control De Vivienda Y Veeduría A Las Curadurías
	Necesidad de Matrícula de arrendador Cancelar matricula de arrendado	Permisos y autorizaciones para arrendadores Radicación de documentos para enajenación de inmuebles destinados a vivienda, ejercer el control y vigilancia en el cumplimiento de las obligaciones de las personas vigiladas por la Subsecretaría	Control De Vivienda Y Veeduría A Las Curadurías

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT</p>	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 14 de 34
		VERSIÓN 12
		15/04/2024
		CÓDIGO PG03-MM26

PARTE INTERESADA	NECESIDAD /EXPECTATIVA	¿COMO SE DA CUMPLIMIENTO A SUS REQUISITOS?	PROCESO QUE DA CUMPLIMIENTO CON EL REQUISITO
Organismos de Control y Vigilancia	Necesidad de respuesta a Solicitud de información a través PQRS	Comunicaciones oficiales Respuestas a PQRS	Todos los procesos
	Necesidad de información para realizar vigilancia preventiva del marco normativo vigente de participación ciudadana y vigilancia de la gestión pública	Informes de Rendición de Cuentas. Promoción del Control Social. Plataforma Colibrí. Índice de Innovación Pública	Direccionamiento estratégico Gestión Territorial del Hábitat
	Necesidad de Cumplimiento de los programas, metas, estrategias en pro del mejoramiento de la calidad de vida de la población	Verificación de Informes de gestión, informes de Plan de Desarrollo y ejecución presupuestal, cumplimiento de programas y políticas. Aprobación de proyectos de acuerdo	Direccionamiento estratégico Administración del SIG Producción de información sectorial
Entidades Financieras	Expectativa de Diseño de alternativas de financiación con dos enfoques: Adquisición y Mejora.	Implementar alternativas de financiación para los hogares de población vulnerable	Instrumentos de financiación para el acceso a la vivienda
Gremios	Expectativa de divulgación de Alianzas y Convenios que benefician a la ciudadanía	Estrategia, diseño y divulgación de campañas, eventos, ruedas de prensa, boletines de prensa, productos audiovisuales	Comunicaciones públicas y estratégicas Gestión Territorial del Hábitat (Participación) Producción información sectorial (grupos poblacionales)

	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 15 de 34
		VERSIÓN 12
		15/04/2024
		CÓDIGO PG03-MM26

La entidad definió que, para evidenciar el cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas, los procesos brindarán respuesta a cada uno de estos, según corresponda.

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”. La Entidad aplica todos los numerales de la norma ISO 9001:2015.

1.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos

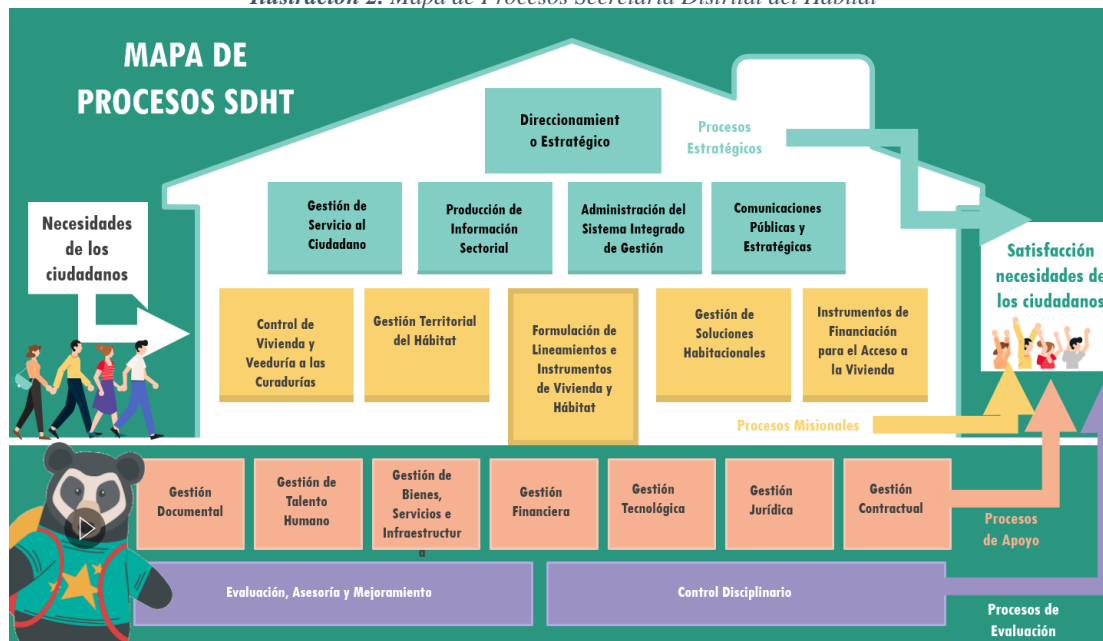
El Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría Distrital del Hábitat, está basado en la gestión por procesos, implementando las siguientes tipologías:

- **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.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT</p>	<p style="text-align: center;">MANUAL DE LA CALIDAD</p>	<p>Página 16 de 34</p>
		<p>VERSIÓN 12</p>
		<p>15/04/2024</p>
		<p>CÓDIGO PG03-MM26</p>

La Secretaría Distrital del Hábitat ha establecido que para el cumplimiento de sus funciones es necesario contar con diecinueve (19) procesos, los cuales están definidos en el mapa de procesos, herramienta que describe de manera gráfica la clasificación e interacción de estos.

Ilustración 2. Mapa de Procesos Secretaría Distrital del Hábitat



Fuente: Comité Institucional de Gestión y Desempeño - oct 2021

Cada proceso define los documentos y 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 la Secretaría Distrital del Hábitat.

Los documentos vigentes que conforman el Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría Distrital del Hábitat, es decir su Manual de Procesos y Procedimientos, se encuentran dispuestos en la red interna y externa, en la carpeta SIG y la presentación del Mapa interactivo, y son controlados por el proceso Administración del SIG.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 17 de 34
		VERSIÓN 12
		15/04/2024
		CÓDIGO PG03-MM26

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

Procesos Estratégicos

- *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. Así mismo, mediante la planeación y ejecución de la Estrategia de Rendición de Cuentas de la entidad, se generan escenarios de información y dialogo permanentes con la ciudadanía.
- *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 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 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 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.

Procesos Misionales

- *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 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.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 18 de 34
		VERSIÓN 12
		15/04/2024
		CÓDIGO PG03-MM26

- *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 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.

Procesos de Apoyo

- *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 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 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.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 19 de 34
		VERSIÓN 12
		15/04/2024
		CÓDIGO PG03-MM26

- *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.

Procesos de Evaluación y Seguimiento

- *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 la Entidad, de las siguientes maneras:

- Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas, con relación a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Asegurándose que se establezca 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 por procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- Asegurando los recursos necesarios para la implementación y sostenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad. .
- Comunicando la importancia de mantener la gestión de la Entidad, de manera eficaz y conforme con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Asegurándose 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 evidenciar su liderazgo en las áreas de su 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

	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 20 de 34
		VERSIÓN 12
		15/04/2024
		CÓDIGO PG03-MM26

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.

2.1.3 Política

Establecimiento de la Política de Calidad:

“La Secretaria Distrital del Hábitat como responsable de liderar la formulación e implementación de políticas de gestión en el territorio urbano y rural, está comprometida con facilitar el acceso a vivienda, contribuir con una adecuada prestación de servicios públicos domiciliarios, ejercer control de la vivienda y promover el mejoramiento integral del hábitat en el Distrito Capital para lograr la satisfacción de los ciudadanos y demás partes interesadas, mediante la gestión por procesos, el cumplimiento de los requisitos aplicables, la mejora continua, una adecuada gestión del riesgo y el enfoque hacia el desarrollo sostenible”.³

2.1.4 Comunicación de la política de calidad

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

2.1.5 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.

³ Plan estratégico SDHT pendiente aprobación

	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 21 de 34
		VERSIÓN 12
		15/04/2024
		CÓDIGO PG03-MM26

- 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 promover 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 de instancias de Coordinación de la SDHT vigente.

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, la declaración de la política de riesgos de la SDHT, se encuentra enmarcada en criterios de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas.

3.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos

Los objetivos de calidad se definieron de acuerdo con lo establecido en la política de Calidad, y se desglosan de la siguiente manera:

1. Fortalecer la calidad del servicio prestado a los ciudadanos a través de los canales de atención en busca de su satisfacción.
- 2: Mantener la gestión de riesgo en la entidad mediante la metodología establecida, con el fin de prevenir los efectos negativos y aprovechar las diferentes oportunidades.
- 3: Brindar productos y servicios de conformidad con los requisitos aplicables con el fin de atender las necesidades y contribuir en la mejora de la calidad de vida de las partes interesadas de acuerdo con lo establecido en la caracterización de productos y servicios de cada proceso de la entidad.
- 4: Fortalecer la gestión por procesos a través de estrategias de mejora continua y cultura de calidad que impacten en la sostenibilidad del Sistema de Gestión

	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 22 de 34
		VERSIÓN 12
		15/04/2024
		CÓDIGO PG03-MM26

La planeación de los objetivos de calidad se realiza por medio del formato PG03-FO855 PLANIFICACION DE OBJETIVOS DE CALIDAD, (anexo a este manual), y estos se miden por medio de los indicadores que tienen los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

3.3 Planificación de los cambios

Mediante el procedimiento PG03-PR10 - Gestión de cambios en la SDHT y el formato - PG03-FO725 - Formato para la Gestión de Cambios en la SDHT, se establece la metodología para la implementación de los cambios significativos que impactan el Sistema de Gestión. Se puedan controlar y/o mitigar sus efectos de una manera controlada.

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 las actividades de divulgación establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión., 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. 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.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE LA CALIDAD		Página 23 de 34
			VERSIÓN 12
			15/04/2024
			CÓDIGO PG03-MM26

A continuación, la estructura organizacional de la SDHT:

Ilustración 3. Organigrama SDHT

Ilustración 4. Organigrama SDHT



Fuente: Secretaría Distrital del Hábitat

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 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 con el Decreto 612 de 2018.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 24 de 34
		VERSIÓN 12
		15/04/2024
		CÓDIGO PG03-MM26

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 del proceso Control de Vivienda y Veeduría a las Curadurías, quienes se aseguran que éstos sean utilizados en condiciones apropiadas, con el fin de garantizar la conformidad del producto y/o la prestación del servicio.

4.1.6 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.

4.1.7 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.

4.1.8 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 eficiencia, eficacia, y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad, mediante el Plan Estratégico de Comunicaciones de la SDHT.

4.1.9 Información documentada

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,

	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 25 de 34
		VERSIÓN 12
		15/04/2024
		CÓDIGO PG03-MM26

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 indicadores del proceso; 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 documentada en el formato (PG03-FO588), 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:

- *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 claro y apropiado.
- *Proceso Direccionamiento Estratégico:* mediante la planeación y ejecución de la Estrategia de Rendición de Cuentas de la entidad, se generan 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

	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 26 de 34
		VERSIÓN 12
		15/04/2024
		CÓDIGO PG03-MM26

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 establecen 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, se realizan conforme al procedimiento PG03-PR09 - Tratamiento Salidas No Conformes y el formato PG03-FO588 - Caracterización de los productos y servicios.

5.2.3 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 ejecuta por medio del proceso formulación de lineamientos e instrumentos de vivienda y hábitat.

	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 27 de 34
		VERSIÓN 12
		15/04/2024
		CÓDIGO PG03-MM26

5.2.4 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.

5.3 Producción y provisión del servicio

5.3.1 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.

5.3.2 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.

5.3.3 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 como 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.

5.3.4 Preservación

La organización preserva las salidas durante la producción y prestación del servicio, según lo establecido en los procesos de la Secretaría, PS03-CP01 Gestión Documental.

	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 28 de 34
		VERSIÓN 12
		15/04/2024
		CÓDIGO PG03-MM26

5.3.5 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.

5.3.6 Liberación de los productos y servicios

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

5.3.7 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 indicadores de cada proceso, se han establecido metas que 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 del Distrito Capital, en relación con los servicios que presta la Secretaría Distrital del Hábitat, para lo cual se dispone de los instrumentos PG06-FO436 - Encuesta Satisfacción y percepción prestación servicio ciudadanía SDHT y el PG03-FO910 - Encuesta de medición de satisfacción de ciudadanía y grupos de valor frente a productos y/o servicios recibidos.

	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 29 de 34
		VERSIÓN 12
		15/04/2024
		CÓDIGO PG03-MM26

6.1.3 Análisis y evaluación

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

6.1.4 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.

6.1.5 Revisión por la dirección

Se realiza mínimo una vez al año 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. ACTIVIDADES DE MONITOREO

El propósito es definir actividades que permitan que la entidad realice una supervisión continua a la gestión a través de, evaluaciones y auto evaluaciones periódicas, encaminadas a valorar la efectividad del control interno de la entidad, como también la eficacia y la efectividad de cada uno de los procesos, con el fin de identificar falencias, y de esta forma dar recomendaciones para orientar las acciones de mejoramiento de la entidad.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 30 de 34
		VERSIÓN 12
		15/04/2024
		CÓDIGO PG03-MM26

8.1 Implementación de las líneas de defensa

- **Línea estratégica de defensa:**

Esta línea estratégica se encuentra a cargo de la Alta Dirección y el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, desde acá se analizan los riesgos y las amenazas institucionales al cumplimiento de los planes estratégicos planteados, tiene como responsabilidad definir la generalidad del marco para la gestión del riesgo, la política de administración del riesgo y asegurar el cumplimiento de los planes de la entidad.

- **Función:** su fin es establecer las generalidades que permitan realizar la revisión, validación y supervisión del desarrollo de las políticas en temas de control interno, gestión del riesgo, seguimientos a la gestión y auditorías internas.

Aspectos relevantes para tener en cuenta por parte de la Línea Estratégica:

- Fortalecer el Comité de Coordinación de Control Interno.
- Monitorear el funcionamiento de la metodología de Líneas de Defensa.
- Definir canales de reporte (canales de comunicación) indicados para los temas claves en la toma de decisiones, atendiendo el Esquema de Líneas de Defensa.
- Definir y evaluar la Política de Administración del Riesgo. La evaluación debe considerar su aplicación en la entidad, cambios en el entorno que puedan definir ajustes, dificultades para su desarrollo, riesgos emergentes.
- Evaluar política de gestión estratégica del Talento Humano (forma de provisión de los cargos, capacitación, código de Integridad, bienestar).
- Revisar y evaluar la Política de Calidad de la entidad, por lo menos una vez al año, para garantizar su efectividad.

- **Primera línea de defensa:**

Esta Línea de defensa está conformada por los servidores que ostenten un cargo de responsabilidad (jefe) dentro de la estructura organizacional de la entidad, gerentes y los líderes de cada uno de los procesos, o gerentes operativos de programas y proyectos de la entidad, se encarga de la gestión operacional, del mantenimiento efectivo de los controles internos, de ejecutar procedimientos de riesgo y el control la gestión operacional que identifica, evalúa, controla y mitiga los riesgos.

- **Función:** Aplicar y Mantener de forma eficiente y efectiva los controles y procedimientos internos, que permitan, identificar, evaluar, controlar y mitigar los riesgos.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 31 de 34
		VERSIÓN 12
		15/04/2024
		CÓDIGO PG03-MM26

Aspectos relevantes para tener en cuenta por parte de la primera línea de defensa:

- A. Conocer y apropiar las políticas, procedimientos, manuales, protocolos y las demás herramientas que permitan tomar acciones para el autocontrol en los puestos de trabajo.
 - B. Identificar los riesgos y gestionarlos mediante el establecimiento de controles, así como su seguimiento, con el fin de evitar la materialización de los mismos.
 - C. Seguimiento de los indicadores de gestión de los procesos institucionales, según corresponda.
 - D. Formulación y seguimiento de los planes de mejoramiento, con el fin de atender los hallazgos presentados.
 - E. Recopilar, gestionar y analizar la información clave que permita apoyar la toma de decisiones.
 - F. Recopilar, analizar y entregar información necesaria por parte de la segunda línea de defensa, como apoyo en la toma de decisiones.
- **Segunda Línea de defensa:** Esta línea de defensa la conforman servidores responsables de monitoreo y evaluación de controles y gestión del riesgo (Subdirección de Programas y Proyectos, Subsecretaría de Gestión Corporativa, supervisores e interventores de contratos o proyectos, comité de contratación, entre otros), se encarga de asegurar que los controles y procesos definidos para la gestión del riesgo de la 1ª línea de defensa sean apropiados y funcionen correctamente, supervisa la implementación de prácticas de gestión de riesgo eficaces.
 - **Función:** Asegurar que los controles y procesos de gestión del riesgo de la 1ª Línea de Defensa, sean los indicados y se apliquen correctamente.

Aspectos relevantes para tener en cuenta por parte de la segunda línea de defensa:

- A. Consolidar y analizar la información sobre temas claves para la entidad, los cuales son la base para la toma de decisiones y de las acciones preventivas necesarias para evitar materializaciones de riesgos.
- B. Trabajar de manera coordinada con las oficinas de control interno o quien haga sus veces, en el fortalecimiento del Sistema de Control Interno.
- C. Asesorar a la 1ª línea de defensa en temas claves para el Sistema de Control Interno tales como lo son riesgos, controles, planes de mejoramiento, indicadores de gestión procesos y procedimientos.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 32 de 34
		VERSIÓN 12
		15/04/2024
		CÓDIGO PG03-MM26

D. Establecer los mecanismos para la autoevaluación, como lo son auditorías internas a sistemas de gestión, el seguimiento a través de herramientas e informes que generen acciones para la mejora.

- **Tercera Línea de defensa:** Esta línea de defensa se encuentra conformada por el (la) asesor (a) de control interno, quien tiene como función la auditoría interna, con un enfoque basado en riesgos, suministra el aseguramiento objetivo e independiente, sobre la eficacia de gobierno, gestión de los riesgos y control interno, para entregar información a la Alta Dirección de la entidad, sobre el desempeño de la primera y segunda línea de defensa.
- **Función:** Asegurar e Informar sobre la efectividad del sistema de control interno y la gestión de las líneas de defensa contemplando un enfoque basado en riesgos.

Aspectos relevantes para tener en cuenta por parte de la tercera línea de defensa:

- Desde su rol de asesoría, se orienta de manera técnica y se dan recomendaciones frente a la administración del riesgo de manera coordinada con la Subdirección de Programas y Proyectos o quien haga sus veces, garantizando el cumplimiento efectivo de los objetivos.
- Monitorear la exposición al riesgo de la organización y efectuar recomendaciones de manera preventiva.
- Asesorar de manera proactiva y estratégica a la Alta Dirección y los líderes de proceso, en materia de control interno y las responsabilidades en materia de riesgos.
- Formar a la Alta Dirección y a todos los niveles de la entidad, sobre las responsabilidades en materia de riesgos.
- Informar los hallazgos y proporcionar recomendaciones de forma independiente.

9. ANEXOS

- PG03-FO855 Planificación Objetivos de Calidad
- PG03-FO910 Encuesta de medición de satisfacción de ciudadanía y grupos de valor frente a productos y/o servicios recibidos
- PG06-FO436 - Encuesta Satisfacción y percepción prestación servicio ciudadanía SDHT
- 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 33 de 34
		VERSIÓN 12
		15/04/2024
		CÓDIGO PG03-MM26

10. CONTROL DE CAMBIOS DEL MANUAL

Fecha Modificación (dd/mm/aaaa)	Versión	Descripción del cambio
16/07/2019	6	Se actualiza 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
03/06/2020	7	Se actualiza el documento eliminando el Decreto 591 de 2018 y reemplazándolo por el Decreto 807 de 2019, se ajusta la versión de la política de riesgos, se incluye la política del MIPG “Gestión de la información estadística”
03/05/2022	8	Se actualiza todos los numerales relacionados con la plataforma estratégica de la entidad y las políticas con base en la versión 4 del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación Gestión, se vinculó la estrategia de líneas de defensa.
29/12/2022	9	Se fortalece el esquema de Líneas de defensa incluyendo responsabilidades por cada una de las líneas.
14/03/2023	10	<ul style="list-style-type: none"> Se incluyeron las Partes interesadas junto con sus necesidades, expectativas, cómo se da cumplimiento a sus requisitos y en cual proceso se cumplen. Se aclaró que la Entidad aplica todos los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Se incluyeron los Objetivos de calidad actualizados, y como anexo el formato PG03-FO855 Planificación de los objetivos de calidad. Se realizó aclaración del proceso en el cual se hace uso de los equipos de seguimiento y medición. Se aclaró el proceso que da cumplimiento al diseño y desarrollo que establece la norma ISO 9001:2015.
29/08/2023	11	Se ajusta el objetivo del manual teniendo en cuenta que la justificación está bajo los requisitos señalados en el decreto 807 de 2019 derogada por el decreto 221 del 2023, igualmente se ajusta la base legal del documento. Se realizó el ajuste de los valores de la entidad agregando el valor de trabajo en equipo, y se agregaron los formatos relacionados con la encuesta de satisfacción.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE HÁBITAT</small>	MANUAL DE LA CALIDAD	Página 34 de 34
		VERSIÓN 12
		15/04/2024
		CÓDIGO PG03-MM26

Fecha Modificación (dd/mm/aaaa)	Versión	Descripción del cambio
15/04/2024	12	<ul style="list-style-type: none"> • Se redefinió el Objeto del Manual. • Se eliminó la versión del Manual Operativo MIPG y el número de la Resolución de instancias de coordinación, con el fin de no sesgar versiones. • Se hicieron ajustes de forma a lo largo del documento, en temas como redacción, unificación de información, entre otras. • Organización de las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional, acorde a la nueva versión del Modelo MIPG. • Se relaciono en los anexos el Formato - PG06-FO436 - Encuesta Satisfacción y percepción prestación servicio ciudadanía SDHT.