



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HÁBITAT

# MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Página 1 de 35

VERSIÓN 13

FECHA  
30/01/2025

CÓDIGO  
PG03-MM26

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

**APROBADO**

**COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN  
Y DESEMPEÑO 001-2025**



## TABLA DE CONTENIDO

|                                                                                         |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>OBJETO DEL MANUAL .....</b>                                                          | <b>5</b>  |
| <b>CONTEXTO.....</b>                                                                    | <b>5</b>  |
| <b>BASE LEGAL .....</b>                                                                 | <b>7</b>  |
| <b>1. CONTEXTO DE LA ENTIDAD.....</b>                                                   | <b>8</b>  |
| <b>1.1 Conocimiento de la entidad y de su contexto .....</b>                            | <b>8</b>  |
| 1.1.1 Objeto de la entidad.....                                                         | 8         |
| 1.1.2 Planeación estratégica.....                                                       | 8         |
| 1.1.3 Ejes y Objetivos Estratégicos .....                                               | 9         |
| 1.1.4 Valores.....                                                                      | 10        |
| <b>1.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....</b> | <b>11</b> |
| <b>1.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad .....</b>            | <b>15</b> |
| <b>1.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos .....</b>                           | <b>15</b> |
| <b>2. LIDERAZGO.....</b>                                                                | <b>19</b> |
| <b>2.1 Liderazgo y compromiso.....</b>                                                  | <b>19</b> |
| 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        |
| <b>3. PLANIFICACIÓN .....</b>                                                           | <b>21</b> |
| <b>3.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades .....</b>                          | <b>21</b> |
| <b>3.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos .....</b>                    | <b>21</b> |
| <b>3.3 Planificación de los cambios .....</b>                                           | <b>22</b> |
| <b>4. APOYO.....</b>                                                                    | <b>22</b> |
| <b>4.1 Recursos .....</b>                                                               | <b>22</b> |
| 4.1.1 Generalidades .....                                                               | 22        |
| <b>4.1.2 Personas .....</b>                                                             | <b>22</b> |



|                                                                                              |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.1.3 Infraestructura .....                                                                  | 23        |
| 4.1.4 Ambiente para la operación de los procesos .....                                       | 23        |
| 4.1.5 Recursos de seguimiento y medición .....                                               | 23        |
| 4.1.6 Competencia .....                                                                      | 24        |
| 4.1.7 Toma de conciencia .....                                                               | 24        |
| 4.1.8 Comunicación .....                                                                     | 24        |
| 4.1.9 Información documentada .....                                                          | 24        |
| <b>5. OPERACIÓN .....</b>                                                                    | <b>25</b> |
| 5.1 Planificación y control operacional .....                                                | 25        |
| <b>5.2 Requisitos para los productos y servicios .....</b>                                   | <b>25</b> |
| 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 .....                                 | 27        |
| 5.2.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente .....        | 27        |
| <b>5.3 Producción y provisión del servicio .....</b>                                         | <b>27</b> |
| 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 .....                                                                     | 28        |
| 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        |
| <b>6. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO .....</b>                                                     | <b>28</b> |
| <b>6.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación .....</b>                                | <b>28</b> |
| <b>6.1.1 Generalidades .....</b>                                                             | <b>28</b> |
| <b>6.1.2 Satisfacción del cliente .....</b>                                                  | <b>28</b> |
| <b>6.1.3 Análisis y evaluación .....</b>                                                     | <b>29</b> |
| <b>6.1.4 Auditoría interna .....</b>                                                         | <b>29</b> |
| 6.1.5 Revisión por la dirección .....                                                        | 29        |

|                                                                                                                                                        |                                                     |                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE HÁBITAT | <b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN<br/>DE CALIDAD</b> | Página 4 de 35      |
|                                                                                                                                                        |                                                     | VERSIÓN 13          |
|                                                                                                                                                        |                                                     | FECHA<br>30/01/2025 |
|                                                                                                                                                        |                                                     | CÓDIGO<br>PG03-MM26 |

|                                                |           |
|------------------------------------------------|-----------|
| <b>7. MEJORA.....</b>                          | <b>29</b> |
| <b>8. ACTIVIDADES DE MONITOREO.....</b>        | <b>29</b> |
| <b>9. ANEXOS .....</b>                         | <b>32</b> |
| <b>10. CONTROL DE CAMBIOS DEL MANUAL .....</b> | <b>33</b> |

## ÍNDICE DE TABLAS

|                                                |   |
|------------------------------------------------|---|
| Tabla 1. Dimensiones y políticas del MIPG..... | 6 |
|------------------------------------------------|---|

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES:

|                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| Ilustración 1. Grupos de Valor SDHT .....                              | 11 |
| Ilustración 2. Mapa de Procesos Secretaría Distrital del Hábitat ..... | 16 |
| Ilustración 4. Organigrama SDHT.....                                   | 23 |

|                                                                                   |                                                     |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------|
|  | <b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN<br/>DE CALIDAD</b> | Página 5 de 35      |
|                                                                                   |                                                     | VERSIÓN 13          |
|                                                                                   |                                                     | FECHA<br>30/01/2025 |
|                                                                                   |                                                     | CÓDIGO<br>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 normativos, 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, así 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
5. Dimensión de Información y Comunicación

|                                                                                   |                                                     |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------|
|  | <b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN<br/>DE CALIDAD</b> | Página 6 de 35      |
|                                                                                   |                                                     | VERSIÓN 13          |
|                                                                                   |                                                     | FECHA<br>30/01/2025 |
|                                                                                   |                                                     | CÓDIGO<br>PG03-MM26 |

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. Gobierno digital
12. Seguridad digital
13. Defensa jurídica
14. Mejora normativa
15. Gestión documental
16. Gestión de la información estadística
17. Seguimiento y evaluación del desempeño institucional
18. Gestión del conocimiento y la innovación
19. Control interno

Tabla 1. Dimensiones y políticas del MIPG

| <b>DIMENSIONES DE MIPG</b>                | <b>POLÍTICA DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL QUE DESARROLLA CADA DIMENSIÓN</b>                                                                                                     |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Talento Humano                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión Estratégica del Talento Humano</li> <li>• Integridad</li> </ul>                                                                       |
| Direccionamiento Estratégico y Planeación | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeación institucional.</li> <li>• Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público</li> <li>• Compras y contratación pública</li> </ul> |
| Gestión con Valores para Resultados       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos</li> <li>• Gobierno digital</li> </ul>                                            |



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

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**

Para verificar la normatividad aplicable a este documento diríjase al normograma institucional, el cual se encuentra en el enlace <\\192.168.6.11\sig\MAPA INTERACTIVO\Estrategicos\Administracion del SIG\Otros\Normograma SDHT>

|                                                                                   |                                                     |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------|
|  | <b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN<br/>DE CALIDAD</b> | Página 8 de 35      |
|                                                                                   |                                                     | VERSIÓN 13          |
|                                                                                   |                                                     | FECHA<br>30/01/2025 |
|                                                                                   |                                                     | CÓDIGO<br>PG03-MM26 |

## 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 mediante el artículo 112 del Acuerdo Distrital 257 de 2006 y su estructura modificada por los Decretos Distritales 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<sup>1</sup>.

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:

- Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano - RENOBO
- 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

La Secretaría Distrital del Hábitat, cuenta con su Plan Estratégico, el cual define la dirección de la entidad para el logro de su Misionalidad y el alcance de sus objetivos, estableciendo las acciones estratégicas, indicadores, metas, plazos de ejecución y responsables.

La Entidad cuenta con el procedimiento PG01-PR08 - Formulación del Plan Estratégico, el cual establece lineamientos para determinar los temas internos y externos pertinentes para su propósito y orientar la dirección estratégica, de modo que se identifiquen aspectos que podrían afectar la capacidad para la obtención de resultados.

---

<sup>1</sup> Decreto 121 de 2008, artículo 2.

|                                                                                   |                                                     |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------|
|  | <b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN<br/>DE CALIDAD</b> | Página 9 de 35      |
|                                                                                   |                                                     | VERSIÓN 13          |
|                                                                                   |                                                     | FECHA<br>30/01/2025 |
|                                                                                   |                                                     | CÓDIGO<br>PG03-MM26 |

Son componentes del direccionamiento estratégico de la Secretaría Distrital del Hábitat, la Misión, Visión, Propósito Superior, Ejes estratégicos, Objetivos Estratégicos y Valores de la Entidad, los cuales se encuentran en el documento de Planeación Estratégica de la Secretaría Distrital del Hábitat 2024 – 2028.

### **1.1.3 Ejes y Objetivos Estratégicos**

#### **Eje estratégico 1: Espacios recuperados y entornos revitalizados**

**OE1.** Contribuir a una Bogotá en la que sus habitantes puedan desplazarse con tranquilidad, en los ámbitos urbano y rural, disfrutando de espacios recuperados y revitalizados, mediante la prevención y control de la expansión de vivienda ilegal o informal en áreas protegidas, garantizando condiciones de calidad para el desarrollo de viviendas para una ciudad segura y libre de actos delincuenciales o violentos.

#### **Eje Estratégico 2: Acceso y mejores condiciones de vivienda**

**OE2.** Avanzar en el acceso a soluciones habitacionales y mejoramiento de vivienda rural y urbana para familias en condiciones de vulnerabilidad, buscando una ciudad más justa para todas y todos sus habitantes.

#### **Eje Estratégico 3: Servicios Públicos eficientes y sostenibles**

**OE3.** Contribuir a un ambiente sano y resiliente ante el cambio climático; con una biodiversidad próspera y ecosistemas saludables. Una ciudad donde todos tengamos derecho a servicios públicos de calidad y sostenibles

#### **Eje Estratégico 4: Secretaría fortalecida y cercana a la ciudadanía**

**OE4.** Fortalecer una Secretaría que atienda las necesidades, garantice los derechos de las personas y brinde un servicio amable, ágil y oportuno, con un gasto eficiente. Una Secretaría en la que la ciudadanía crea y confíe.

|                                                                                                                                                        |                                                     |                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE HÁBITAT | <b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN<br/>DE CALIDAD</b> | Página 10 de 35     |
|                                                                                                                                                        |                                                     | VERSIÓN 13          |
|                                                                                                                                                        |                                                     | FECHA<br>30/01/2025 |
|                                                                                                                                                        |                                                     | CÓDIGO<br>PG03-MM26 |

### 1.1.4 Valores<sup>2</sup>

Los valores adoptados por la Secretaría Distrital del Hábitat mediante la Resolución 088 de 2023, tienen como propósito promover y fortalecer la cultura de gestión transparente, íntegra y de servicio. Determinan las pautas para el comportamiento individual e institucional, concordantes con la misión de la entidad.

|                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>VALORES</b>                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                        |
| <b><u>HONESTIDAD</u></b>                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                        |
| <i>Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general</i>                                                                                                                |                                                                                                                                        |
| Realizar nuestras tareas y responsabilidades con honestidad, claridad y coherencia                                                                                                                                                                              | Actuar con ética y transparencia en el cumplimiento de nuestras obligaciones                                                           |
| <b><u>RESPECTO</u></b>                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                        |
| <i>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.</i>                                                                                  |                                                                                                                                        |
| Tratar a los demás por igual y como nos gustaría ser tratados                                                                                                                                                                                                   | Entender que somos diferentes y tolerarnos                                                                                             |
| <b><u>COMPROMISO</u></b>                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                        |
| <i>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.</i> |                                                                                                                                        |
| Conocer claramente nuestro rol en el servicio público y actual 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.                                             |
| <b><u>DILIGENCIA</u></b>                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                        |
| <i>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.</i>                                                       |                                                                                                                                        |
| 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. |
| <b><u>JUSTICIA</u></b>                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                        |
| <i>Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.</i>                                                                                                                                           |                                                                                                                                        |
| 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          |
| <b><u>TRABAJO EN EQUIPO</u></b>                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                        |
| <i>Me relaciono y trabajo con mis compañeros reconociendo y valorando las habilidades complementarias para alcanzar un objetivo en común.</i>                                                                                                                   |                                                                                                                                        |
| Respetar la opinión de los demás utilizando una comunicación clara y asertiva                                                                                                                                                                                   | Tener una buena disposición asumiendo las responsabilidades con compromisos y objetivos claros                                         |

<sup>2</sup> Resolución 088 de 2023

|                                                                                                                                                    |                                                 |                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|---------------------|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE HÁBITAT | <b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> | Página 11 de 35     |
|                                                                                                                                                    |                                                 | VERSIÓN 13          |
|                                                                                                                                                    |                                                 | FECHA<br>30/01/2025 |
|                                                                                                                                                    |                                                 | CÓDIGO<br>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 Secretaría Distrital del Hábitat, 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:



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

| 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)          |



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HÁBITAT

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Página 12 de 35

VERSIÓN 13

FECHA  
30/01/2025

CÓDIGO  
PG03-MM26

| PARTE INTERESADA    | NECESIDAD/ EXPECTATIVA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ¿COMO SE DA CUMPLIMIENTO A SUS REQUISITOS?                                                                                                         | PROCESO QUE DA CUMPLIMIENTO CON EL REQUISITO                                        |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Ciudadanía          | 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 Urbana para Generación del Hábitat.                                         |
|                     | Necesidad de aporte económico para el arrendamiento de una unidad habitacional a Hogares en condición de vulnerabilidad, con jefatura de mujeres y víctimas de Bogotá D.C.                                                                                                                                                                                                                                   | Mi Ahorro Mi Hogar                                                                                                                                 | Financiación de Soluciones para 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, Seguimiento y Evaluación a los Instrumentos de 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                                     |
| Servidores Públicos | Necesidad de dar respuesta a Situaciones Administrativas<br>*Brindar capacitaciones para fortalecer las competencias laborales.<br>* Brindar actividades que fortalezcan el bienestar de los funcionarios e incentiven el desempeño de los mismos.<br>* Dar soporte y hacer seguimiento de las Evaluaciones del Desempeño Laboral.<br>* Brindar actividades que promuevan la salud de los funcionarios de la | *Actos administrativos de situaciones administrativas y comunicación de los mismos.<br>*Diseño y ejecución del Plan Estratégico de Talento Humano. | Gestión del Talento humano                                                          |



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HÁBITAT

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Página 13 de 35

VERSIÓN 13

FECHA  
30/01/2025

CÓDIGO  
PG03-MM26

| PARTE INTERESADA                          | NECESIDAD/ EXPECTATIVA                                                                                                                                             | ¿COMO SE DA CUMPLIMIENTO A SUS REQUISITOS?                                                                                                                                  | PROCESO QUE DA CUMPLIMIENTO CON EL REQUISITO                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                           | Entidad, así como brindar soporte ante accidentes y enfermedades laborales                                                                                         |                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Contratistas                              | 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. | Pago de honorarios                                                                                                                                                          | Gestión Financiera                                                                                                                                                                                                                                               |
| Entidades del Sector Hábitat              | Necesidad de Información sobre la formulación, seguimiento y evaluación del sector, frente a los compromisos sectoriales                                           | Informes, reportes y otro                                                                                                                                                   | Direccionamiento Estratégico                                                                                                                                                                                                                                     |
| 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<br>Administración del Sistema de Gestión<br>Gestión Territorial del Hábitat<br>Gestión Tecnológica<br>Gestión de Talento Humano<br>Participación y Relacionamento con la Ciudadanía. 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<br>Transparencia y Racionalización de trámites – (MIPG) Manual Único de Rendición de Cuentas. PAAC. SUI, FURAG | Direccionamiento Estratégico<br>Administración del Sistema de Gestión<br>Gestión Territorial del Hábitat<br>Transformación Digital y Gestión Tecnológica<br>Gestión de Talento Humano<br>Participación y Relacionamento con la Ciudadanía.<br>Gestión documental |
| Constructores, inmobiliarias, promotores, | Expectativa de agilizar los trámites para el desarrollo y/o construcción del suelo                                                                                 | Expedientes de predios declarados y proyectos                                                                                                                               | Gestión Urbana para Generación del Hábitat.                                                                                                                                                                                                                      |



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HÁBITAT

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Página 14 de 35

VERSIÓN 13

FECHA  
30/01/2025

CÓDIGO  
PG03-MM26

| PARTE INTERESADA                                                           | NECESIDAD/ EXPECTATIVA                                                                                                                                 | ¿COMO SE DA CUMPLIMIENTO A SUS REQUISITOS?                                                                                                                                                                                                         | PROCESO QUE DA CUMPLIMIENTO CON EL REQUISITO                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| desarrolladores, OPV's                                                     |                                                                                                                                                        | asociativos, Ventanilla Única de la Construcción                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                      |
| 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                                                                                                                                                                                                    | Financiación de Soluciones para 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<br><br>Cancelar matricula de arrendado                                                                            | Permisos y autorizaciones para arrendadores<br>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                                                                                                      |
| Organismos de Control y Vigilancia                                         | Necesidad de respuesta a Solicitud de información a través PQRS                                                                                        | Comunicaciones oficiales<br>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<br>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<br>Administración del Sistema de Gestión<br>Gestión y Producción de Información del Hábitat                             |
| 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                                                                                                                                                                  | Financiación de Soluciones para Acceso a la Vivienda                                                                                                 |
| Gremios                                                                    | Expectativa de divulgación de Alianzas y Convenios que beneficien a la ciudadanía                                                                      | Estrategia, diseño y divulgación de campañas, eventos, ruedas de prensa, boletines de prensa, productos audiovisuales                                                                                                                              | Comunicaciones públicas y estratégicas<br>Gestión Territorial del Hábitat (Participación)<br>Producción información sectorial (grupos poblacionales) |

|                                                                                                                                                        |                                                     |                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE HÁBITAT | <b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN<br/>DE CALIDAD</b> | Página 15 de 35     |
|                                                                                                                                                        |                                                     | VERSIÓN 13          |
|                                                                                                                                                        |                                                     | FECHA<br>30/01/2025 |
|                                                                                                                                                        |                                                     | CÓDIGO<br>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

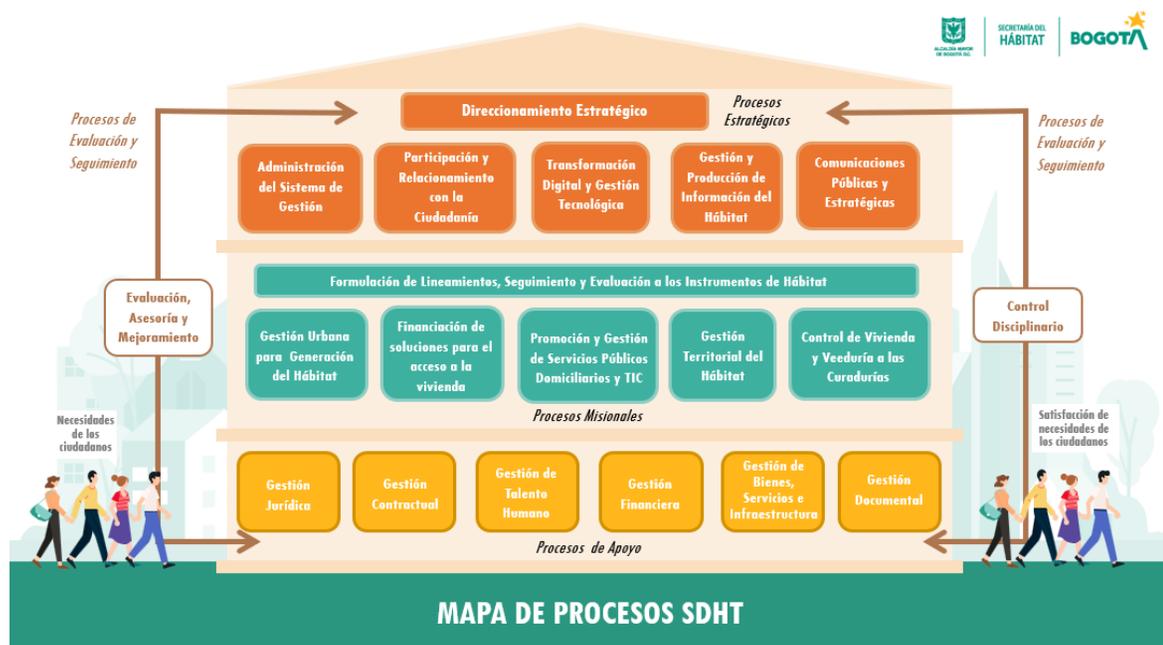
El Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría Distrital del Hábitat, está basado en la gestión por procesos, implementando las siguientes tipologías:

- **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.

La Secretaría Distrital del Hábitat ha establecido que para el cumplimiento de sus funciones es necesario contar con veinte (20) 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 – 009 -2024

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 del actuar de la entidad. Estos documentos conforman el Manual de Procesos y Procedimientos de 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 en la presentación del Mapa interactivo, son controlados por el proceso Administración del Sistema de Gestión.

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

## Procesos Estratégicos

- *Proceso Dirección estratégica*, 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.

|                                                                                                                                                        |                                                     |                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE HÁBITAT | <b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN<br/>DE CALIDAD</b> | Página 17 de 35     |
|                                                                                                                                                        |                                                     | VERSIÓN 13          |
|                                                                                                                                                        |                                                     | FECHA<br>30/01/2025 |
|                                                                                                                                                        |                                                     | CÓDIGO<br>PG03-MM26 |

- *Proceso Administración del Sistema de Gestión*, este proceso interactúa con los demás procesos al establecer, implementar y mantener el Sistema de Gestión de la entidad.
- *Proceso Participación y Relacionamento con la Ciudadanía*, 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 Transformación Digital y Gestión Tecnológica*, interactúa con todos los procesos al formular los lineamientos para la transformación digital, 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 y Producción de Información del Hábitat*, 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 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 Formulación de Lineamientos, Seguimiento y Evaluación a los Instrumentos de 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 Urbana para Generación del Hábitat.*, 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 Financiación de Soluciones para 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 Promoción y gestión de servicios públicos domiciliarios y TIC* este proceso interactúa con los demás procesos del sistema al recibir información de éstos para tratar la información y propender a su adecuado uso para el reconocimiento de subsidios y beneficios económicos, así como la educación ambiental y el control social en servicios públicos y TIC para los estratos designados por la ley.
- *Proceso Gestión territorial del hábitat*, este proceso interactúa con los demás procesos del sistema al recibir información de éstos para 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.

### Procesos de Apoyo

- *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 Gestión Talento Humano*, interactúa con todos los procesos al suministrar el recurso humano competente para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- *Proceso Gestión Financiera*, interactúa con todos los procesos al suministrar recursos financieros 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.

|                                                                                                                                                        |                                                     |                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE HÁBITAT | <b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN<br/>DE CALIDAD</b> | Página 19 de 35     |
|                                                                                                                                                        |                                                     | VERSIÓN 13          |
|                                                                                                                                                        |                                                     | FECHA<br>30/01/2025 |
|                                                                                                                                                        |                                                     | CÓDIGO<br>PG03-MM26 |

## Procesos de Evaluación y Seguimiento

- *Proceso Evaluación, asesoría y mejoramiento*, interactúa con todos los procesos al verificar y evaluar de manera independiente 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 los temas pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad y la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

|                                                                                   |                                                     |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------|
|  | <b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN<br/>DE CALIDAD</b> | Página 20 de 35     |
|                                                                                   |                                                     | VERSIÓN 13          |
|                                                                                   |                                                     | FECHA<br>30/01/2025 |
|                                                                                   |                                                     | CÓDIGO<br>PG03-MM26 |

### 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”.*<sup>3</sup>

### 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.
- 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.

<sup>3</sup> Plan estratégico SDHT pendiente aprobación

|                                                                                   |                                                     |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------|
|  | <b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN<br/>DE CALIDAD</b> | Página 21 de 35     |
|                                                                                   |                                                     | VERSIÓN 13          |
|                                                                                   |                                                     | FECHA<br>30/01/2025 |
|                                                                                   |                                                     | CÓDIGO<br>PG03-MM26 |

- 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 se evalúen aquellos eventos negativos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de los 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 los criterios establecidos en 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

|                                                                                                                                                        |                                                     |                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE HÁBITAT | <b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN<br/>DE CALIDAD</b> | Página 22 de 35     |
|                                                                                                                                                        |                                                     | VERSIÓN 13          |
|                                                                                                                                                        |                                                     | FECHA<br>30/01/2025 |
|                                                                                                                                                        |                                                     | CÓDIGO<br>PG03-MM26 |

La planeación de los objetivos de calidad se realiza por medio del formato PG03-FO855 Planificación de Objetivos de Calidad (anexo a este manual), 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 pueden controlar y/o mitigar sus efectos de una manera efectiva.

## **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.

A continuación, se presenta la estructura organizacional de la Secretaría Distrital del Hábitat:



Ilustración 3. Organigrama SDHT



Fuente: Secretaría Distrital del Hábitat

<https://www.habitatbogota.gov.co/transparencia/informacion-de-la-entidad/organigrama>

### 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 PG0705-CP01 - Transformación Digital y 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.

### 4.1.5 Recursos de seguimiento y medición

Los equipos de seguimiento y medición utilizados para la realización de los productos o prestación

|                                                                                                                                                                       |                                                     |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b><br><small>SECRETARÍA DE HÁBITAT</small> | <b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN<br/>DE CALIDAD</b> | Página 24 de 35     |
|                                                                                                                                                                       |                                                     | VERSIÓN 13          |
|                                                                                                                                                                       |                                                     | FECHA<br>30/01/2025 |
|                                                                                                                                                                       |                                                     | CÓDIGO<br>PG03-MM26 |

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

#### **4.1.7 Toma de conciencia**

En el marco del proceso PG03-CP01 - Proceso Administración del Sistema 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 en el Sistema de Gestión de la Entidad, 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.

|                                                                                                                                                        |                                                     |                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE HÁBITAT | <b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN<br/>DE CALIDAD</b> | Página 25 de 35     |
|                                                                                                                                                        |                                                     | VERSIÓN 13          |
|                                                                                                                                                        |                                                     | FECHA<br>30/01/2025 |
|                                                                                                                                                        |                                                     | CÓDIGO<br>PG03-MM26 |

## 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, alcance, 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 Gestión y Producción de Información del Hábitat:* 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.

|                                                                                                                                                        |                                                     |                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE HÁBITAT | <b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN<br/>DE CALIDAD</b> | Página 26 de 35     |
|                                                                                                                                                        |                                                     | VERSIÓN 13          |
|                                                                                                                                                        |                                                     | FECHA<br>30/01/2025 |
|                                                                                                                                                        |                                                     | CÓDIGO<br>PG03-MM26 |

- *Proceso Gestión Urbana para Generación del Hábitat.:* 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 Financiación de Soluciones para 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 Promoción y gestión de servicios públicos domiciliarios y TIC:* a través del reconocimiento de subsidios y beneficios económicos, educación ambiental, fortalecimiento del control social, acompañamiento a los prestadores y gestión de la información para el acceso a servicios públicos domiciliarios y TIC.
- *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 adquirentes y arrendadores de vivienda, y evaluar a los curadores urbanos y las licencias urbanísticas que estos expiden.
- *Proceso Evaluación, asesoría y mejoramiento:* A través de este rol, la Oficina de Control Interno sirve como puente y canal interlocutor oficial entre los Entes Externos de Control y la Entidad para facilitar el flujo de información con dichos organismos, asegurar el cumplimiento de protocolos, registrar las actuaciones de las partes, y propende por el fortalecimiento del Control Fiscal Interno en el marco de la expedición del Acto Legislativo 04 de 2019 y del Decreto 403 de 2020

### **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

|                                                                                                                                                                       |                                                     |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b><br><small>SECRETARÍA DE HÁBITAT</small> | <b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN<br/>DE CALIDAD</b> | Página 27 de 35     |
|                                                                                                                                                                       |                                                     | VERSIÓN 13          |
|                                                                                                                                                                       |                                                     | FECHA<br>30/01/2025 |
|                                                                                                                                                                       |                                                     | CÓDIGO<br>PG03-MM26 |

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, Seguimiento y Evaluación a los Instrumentos de Hábitat.

### **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 procedimiento PS07-PR01 - Gestión Contractual, el cual suministra la información de los bienes y servicios necesarios para el cumplimiento de los objetivos misionales y el normal funcionamiento de la Secretaría Distrital del Hábitat. El procedimiento 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.

|                                                                                                                                                        |                                                     |                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE HÁBITAT | <b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN<br/>DE CALIDAD</b> | Página 28 de 35     |
|                                                                                                                                                        |                                                     | VERSIÓN 13          |
|                                                                                                                                                        |                                                     | FECHA<br>30/01/2025 |
|                                                                                                                                                        |                                                     | CÓDIGO<br>PG03-MM26 |

### **5.3.4 Preservación**

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

### **5.3.5 Control de los cambios**

Los procesos definen sus controles en las caracterizaciones de cada proceso, producto y servicio institucional de modo que se cuente con la información y se garantice que los cambios se ejecuten de forma controlada y sistemática, para minimizar los posibles riesgos.

### **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 PG03-PR09 Procedimiento para la identificación de requisitos de productos y servicios y el control de 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

|                                                                                                                                                        |                                                     |                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE HÁBITAT | <b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN<br/>DE CALIDAD</b> | Página 29 de 35     |
|                                                                                                                                                        |                                                     | VERSIÓN 13          |
|                                                                                                                                                        |                                                     | FECHA<br>30/01/2025 |
|                                                                                                                                                        |                                                     | CÓDIGO<br>PG03-MM26 |

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.

### **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 y externas, 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

|                                                                                                                                                        |                                                     |                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE HÁBITAT | <b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN<br/>DE CALIDAD</b> | Página 30 de 35     |
|                                                                                                                                                        |                                                     | VERSIÓN 13          |
|                                                                                                                                                        |                                                     | FECHA<br>30/01/2025 |
|                                                                                                                                                        |                                                     | CÓDIGO<br>PG03-MM26 |

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.

## 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 Institucional 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. <sup>(05)</sup>



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

**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.

|                                                                                                                                                        |                                                     |                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------|
| <br><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b><br>SECRETARÍA DE HÁBITAT | <b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN<br/>DE CALIDAD</b> | Página 32 de 35     |
|                                                                                                                                                        |                                                     | VERSIÓN 13          |
|                                                                                                                                                        |                                                     | FECHA<br>30/01/2025 |
|                                                                                                                                                        |                                                     | CÓDIGO<br>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:**

- a. 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.
- b. Monitorear la exposición al riesgo de la organización y efectuar recomendaciones de manera preventiva.
- c. 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.
- d. Formar a la Alta Dirección y a todos los niveles de la entidad, sobre las responsabilidades en materia de riesgos.
- e. 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
- Listado de Productos o servicios de la Secretaría Distrital del Hábitat.



## 10. CONTROL DE CAMBIOS DEL MANUAL

| <b>Fecha<br/>Modificación<br/>(dd/mm/aaaa)</b> | <b>Versión</b> | <b>Descripción del cambio</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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.<br>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"><li>• Se incluyeron las Partes interesadas junto con sus necesidades, expectativas, cómo se da cumplimiento a sus requisitos y en cual proceso se cumplen.</li><li>• Se aclaró que la Entidad aplica todos los requisitos de la norma ISO 9001:2015.</li><li>• Se incluyeron los Objetivos de calidad actualizados, y como anexo el formato PG03-FO855 Planificación de los objetivos de calidad.</li><li>• Se realizó aclaración del proceso en el cual se hace uso de los equipos de seguimiento y medición.</li><li>• Se aclaró el proceso que da cumplimiento al diseño y desarrollo que establece la norma ISO 9001:2015.</li></ul> |
| 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.                                                                                                                                                                                                                                                                         |



## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

| Fecha Modificación (dd/mm/aaaa) | Versión | Descripción del cambio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 15/04/2024                      | 12      | <ul style="list-style-type: none"><li>• Se redefinió el Objeto del Manual.</li><li>• 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.</li><li>• Se hicieron ajustes de forma a lo largo del documento, en temas como redacción, unificación de información, entre otras.</li><li>• Organización de las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional, acorde a la nueva versión del Modelo MIPG.</li><li>• Se relaciono en los anexos el Formato - PG06-FO436 - Encuesta Satisfacción y percepción prestación servicio ciudadanía SDHT.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 30/01/2025                      | 13      | <p>Esta actualización obedece principalmente a los cambios en Mapa de procesos aprobados en Comité Institucional de Gestión y Desempeño 009-2024</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Se cambia nombre de Manual de la Calidad a Manual del Sistema de Gestión de Calidad.</li><li>• Se ajusta redacción en los numerales 4.1.2, 4.1.6, 5.3.5 y 5.3.1.</li><li>• Base Legal, se elimina la tabla de normatividad, para reemplazarla por el actual formato de presentación del normograma de la entidad</li><li>• El numeral 1.1.2 Planeación estratégica, se ajusta redacción y se actualizan conforme nueva plataforma estratégica para el periodo 2024 – 2028.</li><li>• Numeral 1.1.4 Se actualizan los Valores de la entidad agregando el valor de trabajo en equipo.</li><li>• Numeral 1.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas se actualizó el acorde a nuevo Mapa de procesos y el cambio en los nombres de algunos de ellos.</li><li>• Numeral 1.4 Sistema de Gestión de calidad y sus procesos, se actualizan los nombres de los procesos y se agrega el nuevo proceso acorde a aprobación y se actualiza definición para el proceso Evaluación, asesoría y mejoramiento.</li><li>• Numeral 4.1.3 Se actualizo el código y nombre del Proceso Transformación Digital y Gestión tecnológica, el cual garantiza la infraestructura tecnológica.</li></ul> |



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HÁBITAT

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Página 35 de 35

VERSIÓN 13

FECHA  
30/01/2025

CÓDIGO  
PG03-MM26

| <b>Fecha<br/>Modificación<br/>(dd/mm/aaaa)</b> | <b>Versión</b> | <b>Descripción del cambio</b>                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                |                | <ul style="list-style-type: none"><li>• Numeral 5.2.1 Se actualizaron los nombres y se agregó el proceso Promoción y gestión de servicios públicos domiciliarios y TIC y se agrega la definición de la comunicación por parte del Proceso Evaluación, asesoría y mejoramiento</li></ul> |