	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Página 1 de 48
		VERSIÓN 14
	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA 08/05/2026
		CÓDIGO PG03-MM26

MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN




 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HÁBITAT	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Página 2 de 48
		VERSIÓN 14
	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA 08/05/2026
		CÓDIGO PG03-MM26

TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETO DEL MANUAL	5
2.	ALCANCE DEL MANUAL	5
3.	CONTEXTO.....	5
4.	BASE LEGAL.....	9
5.	CONTEXTO DE LA ENTIDAD	9
5.1	Conocimiento de la entidad y de su contexto	9
5.1.1	Objeto de la entidad.....	9
5.1.2	Contexto Interno y Externo del Sistema de Gestión.....	10
5.1.3	Planeación estratégica.....	11
5.1.4	Ejes y Objetivos Estratégicos	11
5.1.5	Valores.....	12
5.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	13
5.3	Determinación del alcance del Sistema Integrado de Gestión.....	15
5.4	Sistema Integrado de Gestión y sus procesos	15
5.5	Liderazgo y compromiso.....	19
5.5.1	Generalidades	19
5.5.2	Enfoque al cliente	20
5.5.3	Política del Sistema Integrado de Gestión.....	20
5.5.4	Comunicación de la política integrada de gestión.	21
5.5.5	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.....	21
6.	PLANIFICACIÓN.....	22
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	22
6.1.1	Aspectos e impactos ambientales	22
6.2	Objetivos del Sistema Integrado de Gestión	23
6.3	Planificación de los cambios	24
7.	APOYO.....	24
7.1	Recursos	24

	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Página 3 de 48
		VERSIÓN 14
	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA 08/05/2026
		CÓDIGO PG03-MM26

7.1.1	Generalidades	24
7.1.2	Personas	24
7.1.3	Infraestructura.....	25
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos	25
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición	26
7.1.6	Competencia	26
7.1.7	Toma de conciencia	26
7.1.8	Comunicación.....	27
7.1.9	Información documentada	27
8.	OPERACIÓN.....	27
8.1	Planificación y control operacional.....	27
8.2	Requisitos para los productos y servicios	34
8.2.1	Comunicación con el cliente.....	34
8.2.2	Determinación, revisión y cambios de los requisitos para los productos y servicios	36
8.2.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios	36
8.2.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	36
8.3	Producción y provisión del servicio	37
8.3.1	Control de la producción y provisión del servicio.....	37
8.3.2	Identificación y trazabilidad	38
8.3.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	38
8.3.4	Preservación.....	38
8.3.5	Control de los cambios	38
8.3.6	Liberación de los productos y servicios	38
8.3.7	Control de las salidas no conformes	38
8.4	Preparación y respuesta ante emergencias ambientales	39
9.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	39
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	39
9.1.1	Generalidades	39
9.1.2	Satisfacción del cliente	39
9.1.3	Análisis y evaluación.....	40
9.1.4	Auditoría interna.....	40
9.1.5	Revisión por la dirección.....	40
10.	MEJORA	41
10.1	Generalidades	41
10.2	No conformidades y acciones correctivas	41

	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Página 4 de 48
		VERSIÓN 14
	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA 08/05/2026
		CÓDIGO PG03-MM26


10.3	Mejora continua.....	41
11.	ACTIVIDADES DE MONITOREO.....	42
11.1	Implementación de las líneas de defensa.....	42
12.	DOCUMENTOS RELACIONADOS	45
13.	CONTROL DE CAMBIOS	45

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Dimensiones y políticas del MIPG.....	7
--	---

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES:

Ilustración 1. Grupos de Valor SDHT	13
Ilustración 2. Mapa de Procesos Secretaría Distrital del Hábitat	16
Ilustración 3. Organigrama SDHT.....	25

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HÁBITAT	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Página 5 de 48
		VERSIÓN 14
	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA 08/05/2026
		CÓDIGO PG03-MM26

1. OBJETO DEL MANUAL

Describir el Sistema Integrado de Gestión de la SDHT en sus dos componentes: el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), bajo la norma ISO 9001:2015, y el Sistema de Gestión Ambiental (SGA), bajo la norma ISO 14001:2015. El manual facilita la comprensión de la entidad y su contexto, evidencia el liderazgo y compromiso de la Alta Dirección, y documenta los instrumentos estratégicos definidos para el mejoramiento continuo del desempeño institucional y ambiental, con el fin de garantizar la prestación de servicios con calidad, el cumplimiento de los requisitos normativos y la gestión responsable del impacto ambiental de la entidad, en beneficio de los ciudadanos y partes interesadas del Distrito Capital."

2. ALCANCE DEL MANUAL

El Sistema Integrado de Gestión de la Secretaría Distrital del Hábitat comprende el diseño, planificación, ejecución, seguimiento, evaluación y mejora continua de los procesos misionales, estratégicos, de apoyo y evaluación; orientados a la formulación, implementación y control de políticas, programas y proyectos relacionados con el hábitat, la vivienda, el desarrollo urbano y el mejoramiento de las condiciones ambientales en el territorio distrital.


El alcance del SIG involucra a todos los procesos, funcionarios y contratistas que participan en la prestación de los servicios y en la ejecución de las funciones asignadas a la Secretaría Distrital del Hábitat dentro del ámbito territorial del Distrito Capital.

3. CONTEXTO

La Secretaría Distrital del Hábitat, adopta en su Sistema Integrado de Gestión, los estándares del Decreto 640 de 2025, *“por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Gestión Pública”*, así mismo orienta su gestión bajo los estándares descritos en las Normas Internacionales ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la Secretaría Distrital del Hábitat se adopta como el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión institucional, en coherencia con lo establecido en el Decreto 1499 de 2017.

En este sentido, el MIPG se implementa como un enfoque aplicado que articula los sistemas de gestión, incluyendo el Sistema Integrado de Gestión, orientando la operación de la Entidad hacia la generación de resultados que contribuyan al cumplimiento del Plan Distrital de Desarrollo, la

	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Página 6 de 48
		VERSIÓN 14
	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA 08/05/2026
		CÓDIGO PG03-MM26

satisfacción de las necesidades de la ciudadanía y la mejora continua del desempeño institucional, bajo principios de calidad, integridad y sostenibilidad ambiental.

En la SDHT, el MIPG se materializa a través de la implementación de políticas, lineamientos, procesos e instrumentos que permiten:

- Fortalecer el liderazgo institucional y la gestión del talento humano.
- Optimizar la operación mediante la simplificación y mejora de procesos.
- Consolidar una cultura organizacional orientada a la calidad, la transparencia y la responsabilidad ambiental.
- Promover la articulación interinstitucional para la gestión del hábitat.
- Fomentar la participación ciudadana como eje fundamental en la gestión pública.

De esta manera, el MIPG no solo se constituye en un marco conceptual, sino en un instrumento práctico que orienta la gestión integral de la Entidad y soporta la implementación y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión.


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
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

	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Página 7 de 48
		VERSIÓN 14
	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA 08/05/2026
		CÓDIGO PG03-MM26

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

No.	POLITICA	RESPONSABLES
		Decreto Distrital 510 de 2025
1	Planeación Institucional	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN (Art. 9)
2	Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público	DIRECCIÓN FINANCIERA (Art. Art. 28)
3	Compras y Contratación Pública	DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN (Art. 30)
4	Talento Humano	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA (Art. 29, Literal b)
5	Integridad	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN (Art. 9, Literal i)
		DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA (Art. 29, Literal b).
6	Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN (Art. 9)
		OFICINA DE PARTICIPACIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA (Art. 10)
7	Fortalecimiento organizacional y simplificación de proceso	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN (Art. 9)
		OFICINA DE TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL (Art. 7)

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HÁBITAT	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Página 8 de 48
		VERSIÓN 14
	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA 08/05/2026
		CÓDIGO PG03-MM26

No.	POLITICA	RESPONSABLES Decreto Distrital 510 de 2025
		OFICINA DE PARTICIPACIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA (Art. 10)
8	Servicio al Ciudadano	OFICINA DE PARTICIPACIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA (Art. 10)
9	Participación ciudadana en la gestión pública	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN (Art. 9)
		OFICINA DE PARTICIPACIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA (Art. 10)
10	Racionalización de trámites	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN (Art. 9)
		OFICINA DE PARTICIPACIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA (Art. 10)
11	Gestión Documental	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA (Art. 29, Literal b)
12	Gobierno Digital	OFICINA DE TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL (Art. 7)
13	Seguridad Digital	OFICINA DE TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL (Art. 7)
14	Defensa Jurídica	SUBSECRETARÍA JURIDICA (Art. 26)
15	Gestión de conocimiento y la innovación	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN (Art. 9)
16	Control Interno	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO (Art. 8)
		OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN (Art. 9)
17	Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional	SUBSECRETARIA CORPORATIVA (Art. 27)
		OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN (Art. 9)
18	Mejora Normativa	SUBSECRETARÍA JURIDICA (Art. 26)
19	Gestión de la Información estadística	DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS (Art. 12)

Fuente: Resolución 1246 del 21 de noviembre del 2025 “*Por la cual se definen las Instancias de Coordinación Interna de la Secretaría Distrital del Hábitat, se efectúan determinaciones generales del Sistema de Gestión y se dictan otras disposiciones*”.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HÁBITAT	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Página 9 de 48
		VERSIÓN 14
	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA 08/05/2026
		CÓDIGO PG03-MM26

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

El presente Manual, tiene por objeto presentar la descripción general del Sistema Integrado de Gestión “SIG” de la Secretaría Distrital del Hábitat; el cual está basado en los requisitos de las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 y en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

4. BASE LEGAL

Para verificar la normatividad aplicable a este documento diríjase al normograma institucional, el cual se encuentra en el enlace [Mapa Interactivo Web/Documentos/Reportes/Normograma](#)

5. CONTEXTO DE LA ENTIDAD

5.1 Conocimiento de la entidad y de su contexto

5.1.1 Objeto de la entidad

La Secretaría Distrital del Hábitat - SDHT, creada mediante el artículo 112 del Acuerdo Distrital 257 de 2006, expedido el 30 de noviembre de 2006 y su estructura actual definida por el Decreto Distrital 510 de 2025 derogado y compilado por el Decreto Distrital 653 del 2025 “*Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Hábitat*”. Es la entidad cabeza 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.


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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HÁBITAT	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Página 10 de 48
		VERSIÓN 14
	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA 08/05/2026
		CÓDIGO PG03-MM26

- Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – EAAB – ESP
- Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. – ETB – ESP
- Empresa de Energía de Bogotá S.A. – EEB – ESP

5.1.2 Contexto Interno y Externo del Sistema de Gestión

La Secretaría Distrital del Hábitat (SDHT) identifica, analiza y evalúa de manera sistemática los factores internos y externos que pueden influir en el logro de los objetivos del Sistema Integrado de Gestión. El contexto externo considera aspectos legales, normativos, económicos, sociales, tecnológicos y ambientales, así como las expectativas de las partes interesadas pertinentes. Por su parte, el contexto interno contempla factores como talento humano, procesos, tecnología, sistemas de gestión, innovación, gestión ambiental. Este análisis permite establecer, mantener y mejorar el Sistema Integrado de Gestión, asegurando su alineación con la dirección estratégica y la mejora continua de la organización.


Como resultado de la identificación de la situación actual de la SDHT se debe registrar la información en el formato PG03-FO821 Matriz De Contexto Interno y Externo del Sistema Integrado, el contexto debe actualizarse una vez al año con el fin de garantizar la identificación de factores claves para la organización. Este documento contempla la metodología DOFA, en el cual se identifican los siguientes factores:

Factores internos: Debilidades y fortalezas.

Factores externos: Oportunidades y amenazas.

A su vez en el análisis DOFA de la SDHT, cada uno de sus componentes —debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas— debe contar con la identificación de la fuente de la cual se origina. Dicha fuente puede corresponder a factores sociales, ambientales, legales, tecnológicos, económicos, de procesos entre otros (estos se encuentran en el formato), según aplique. Esta asociación permite comprender el origen de cada factor identificado, facilitar su análisis, asegurar la coherencia con el contexto interno y externo de la organización y fortalecer la toma de decisiones estratégicas dentro del Sistema Integrado de Gestión. La elaboración de este documento debe reflejar una visión articulada de la organización.

Finalmente, dentro del documento se plasmarán algunas estrategias que se identifiquen del análisis a partir del cruce de los factores internos y externos, las cuales se puedan gestionar de acuerdo con los recursos disponibles.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HÁBITAT	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Página 11 de 48
		VERSIÓN 14
	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA 08/05/2026
		CÓDIGO PG03-MM26

La actualización del análisis de contexto se realiza con periodicidad anual, bajo la coordinación de la Oficina Asesora de Planeación, con la participación de los líderes de los veinte (20) procesos institucionales. El proceso de actualización considera como insumos mínimos: (a) resultados de auditorías internas y externas del período; (b) cambios en el entorno normativo, político, económico, social, tecnológico y ambiental; (c) cambios en las necesidades y expectativas de las partes interesadas; (d) resultados de la medición de satisfacción ciudadana y del desempeño de los procesos; (e) cambios en la estructura organizacional o en el mapa de procesos; y (f) riesgos materializados y oportunidades aprovechadas en el período. Los resultados se consolidan en el formato PG03-FO821 Matriz de Contexto Interno y Externo, se someten a validación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, y se presentan como insumo formal de la Revisión por la Dirección (numeral 6.1.5 de este manual).

5.1.3 Planeación estratégica

La Secretaría Distrital del Hábitat, cuenta con el documento PG01-PN01 - Plan Estratégico Institucional, 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.

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.

5.1.4 Ejes y Objetivos Estratégicos

Eje estratégico 1: Espacios recuperados y entornos

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,

	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Página 12 de 48
		VERSIÓN 14
	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA 08/05/2026
		CÓDIGO PG03-MM26

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.

5.1.5 Valores¹

Los valores adoptados por la Secretaría Distrital del Hábitat mediante la Resolución 088 de 2023 “Por la cual se adopta el Código de Integridad del Servicio Público en la Secretaría Distrital del Hábitat”, 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.

VALORES
<u>HONESTIDAD</u>
<i>Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general</i>
<u>RESPECTO</u>
<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>

¹ Resolución 088 de 2023

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HÁBITAT	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Página 13 de 48
		VERSIÓN 14
	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA 08/05/2026
		CÓDIGO PG03-MM26

COMPROMISO

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

DILIGENCIA

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

JUSTICIA

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

TRABAJO EN EQUIPO

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

Fuente: Resolución 088 de 2023

5.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

La identificación de las partes interesadas se realiza por medio del formato PG01-FO972 Identificación de Partes Interesadas y Grupos de Valor del Sistema de Gestión que actualiza 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:


	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Página 14 de 48
		VERSIÓN 14
	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA 08/05/2026
		CÓDIGO PG03-MM26

Ilustración 1. Grupos de Valor SDHT




ILUSTRACIÓN 1. GRUPOS DE VALOR DE LA SDHT

Fuente: Oficina Asesora de Planeación a partir de la Identificación de Partes Interesadas y Grupos de Valor.

La Entidad a través de un ejercicio participativo interno con los veinte (20) procesos, identificó las partes interesadas y los grupos de valor, las cuales se consolidan en el Documento Identificación de Partes Interesadas y Grupos de valor.

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.

La identificación de partes interesadas se revisa anualmente, la Oficina Asesora de Planeación verifica si han surgido nuevas partes interesadas, si han cambiado sus necesidades o expectativas, o si alguna parte interesada ha dejado de ser pertinente para el SIG. Los cambios identificados se incorporan al Documento de Identificación de Partes Interesadas y Grupos de Valor, y sus implicaciones se analizan en la Revisión por la Dirección para determinar los ajustes necesarios en la planificación del SIG y en los controles de los procesos.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HÁBITAT</p>	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Página 15 de 48
		VERSIÓN 14
	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA 08/05/2026
		CÓDIGO PG03-MM26

5.3 Determinación del alcance del Sistema Integrado de Gestión

El alcance del Sistema Integrado de Gestión de la Secretaría Distrital del Hábitat comprende la formulación y ejecución de políticas e instrumentos para la gestión, la financiación y el control del hábitat en el Distrito Capital, incluyendo los servicios prestados a través de los veinte (20) procesos institucionales en las sedes principal, archivo y local de la entidad.


El SIG integra bajo este alcance los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015) y del Sistema de Gestión Ambiental (ISO 14001:2015), aplicando todos los numerales de ambas normas sin exclusiones. La gestión de la calidad y la gestión ambiental no operan como sistemas separados sino como componentes de un único sistema institucional, gobernado por una política integrada, objetivos comunes y procesos compartidos.

Para efectos de los procesos de certificación, el presente alcance aplica a ambas normas en su totalidad.

5.4 Sistema Integrado de Gestión y sus procesos

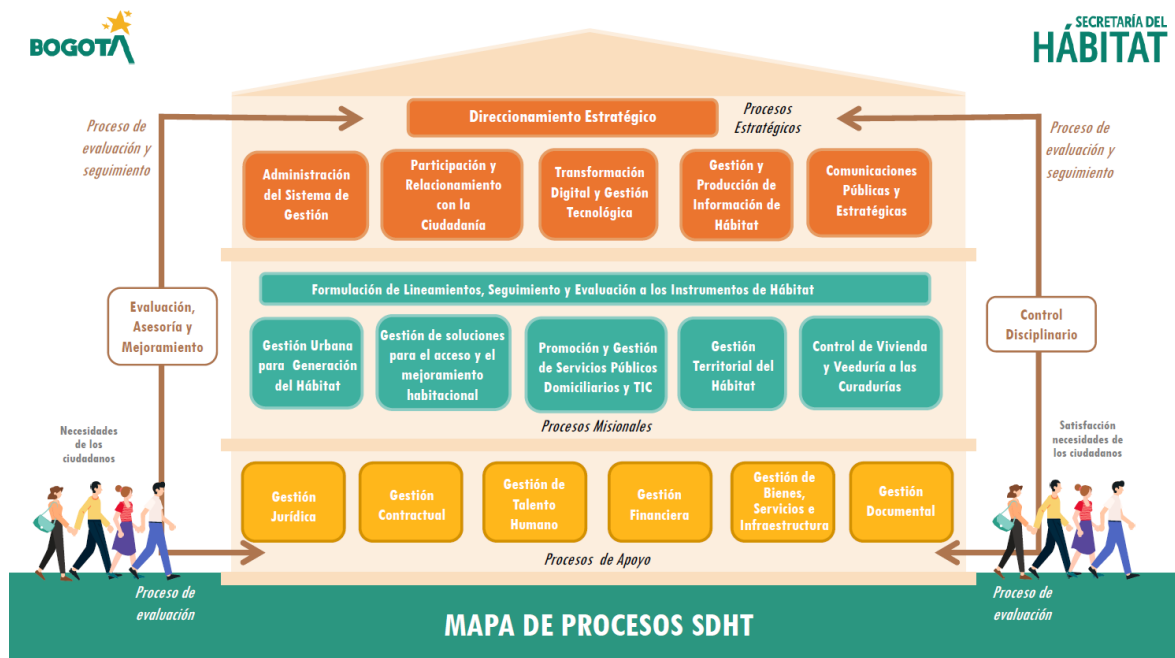
El Sistema Integrado de Gestión de la Secretaría Distrital del Hábitat, está basado en la gestión por procesos, implementando las siguientes tipologías:

- **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.

	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Página 16 de 48
		VERSIÓN 14
	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA 08/05/2026
		CÓDIGO PG03-MM26

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 SDHT – 008 -2025

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 Mapa de procesos de la Secretaría Distrital del Hábitat.

Los documentos vigentes que conforman el Sistema Integrado de Gestión de la Secretaría Distrital del Hábitat, se encuentran dispuestos en el Mapa Interactivo Web y son controlados por el proceso de Administración del Sistema de Gestión.

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


 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HÁBITAT	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Página 17 de 48
		VERSIÓN 14
	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA 08/05/2026
		CÓDIGO PG03-MM26

Procesos Estratégicos

- *Proceso Direccionamiento Estratégico*, este proceso interactúa con todos los procesos *a partir de la* definición de lineamientos e instrumentos para la planeación, el seguimiento y la evaluación de los planes, programas y proyectos, para el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales de la entidad. Así mismo, mediante la planeación y ejecución de la Estrategia de Rendición de Cuentas de la entidad, se generan escenarios de información y dialogo permanentes con la ciudadanía.
- *Proceso Administración del Sistema de Gestión*, este proceso interactúa con los demás procesos al establecer, implementar y mantener el Sistema Integrado de Gestión de la entidad.
- *Proceso Participación y Relacionamiento con la Ciudadanía*, este proceso interactúa con los demás procesos del sistema al responder como eje articulador en la ejecución de las políticas de gestión y dinamización de los escenarios a través de los cuales se relaciona la Secretaría Distrital del Hábitat con la ciudadanía tales como el acceso a bienes y servicios, la participación incidente en la administración, el acceso a la información pública y la rendición de cuentas.
- *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


	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Página 18 de 48
		VERSIÓN 14
	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA 08/05/2026
		CÓDIGO PG03-MM26

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 Gestión de Soluciones para el Acceso y el Mejoramiento Habitacional*, este proceso interactúa con los demás procesos del sistema al recibir y generar información de éstos para la implementación de instrumentos normativos, técnicos, operativos y de gestión para la financiación de las soluciones que permitan el acceso y/o el mejoramiento habitacional, a través de los programas, proyectos y/o estrategias; con la finalidad de asignar subsidios y/o aportes económicos a la población beneficiaria focalizada, para la adquisición, el arriendo y el mejoramiento en el Distrito Capital.
- *Proceso Promoción y Gestión de Servicios Públicos Domiciliarios y TIC* este proceso interactúa con los demás procesos del sistema a partir de la gestión de información y recursos que contribuyan al uso adecuado de la misma y al reconocimiento de subsidios, beneficios económicos, 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, control de legalidad de actos administrativos que deba firmar el/la Secretario/a de Despacho o de aquellos que deban ser sometidos a su revisión que remitan las demás dependencias, notificación de actos administrativos, la emisión de conceptos, en el marco de sus funciones y competencias; así como, defensa judicial y extrajudicial de la Entidad y la gestión de procesos disciplinarios en etapa de juzgamiento.
- *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 ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Página 19 de 48
		VERSIÓN 14
	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA 08/05/2026
		CÓDIGO PG03-MM26

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

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.

5.5 Liderazgo y compromiso

5.5.1 Generalidades

La Alta Dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al Sistema Integrado de Gestión de la Entidad, de la siguiente manera:

- Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas, con relación a la eficacia del Sistema Integrado de Gestión.
- Asegurándose que se establezca la política integrada y los objetivos integrados, para el Sistema de Gestión de la Entidad, 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 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 Integrado de Gestión.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HÁBITAT	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Página 20 de 48
		VERSIÓN 14
	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA 08/05/2026
		CÓDIGO PG03-MM26

- Comunicando la importancia de mantener la gestión de la Entidad, de manera eficaz y conforme con los requisitos del Sistema Integrado de Gestión.
- Asegurándose que el Sistema Integrado de Gestión logre los resultados previstos.
- Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del Sistema Integrado de Gestión.
- 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 Integrado Gestión y la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

5.5.2 Enfoque al cliente

La Secretaría Distrital del Hábitat determina y verifica el cumplimiento de las necesidades y expectativas de la ciudadanía, sus grupos de valor y partes interesadas mediante la dinamización del Modelo Integral de Relacionamiento con la ciudadanía definido para las entidades del Distrito Capital mediante el Decreto Distrital 542 de 2023 y 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.


5.5.3 Política del Sistema Integrado de Gestión

La Alta Dirección de la Secretaría Distrital del Hábitat ha establecido, aprobado y comunicado la Política Integrada de Gestión mediante Comité de Gestión y Desempeño Acta N. 03 del 27 de abril del 2026, como expresión del compromiso institucional con la calidad del servicio, la gestión ambiental responsable y la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión.

Establecimiento de la Política Integrada de Gestión:

La Secretaría Distrital del Hábitat, como entidad responsable de liderar la formulación e implementación de las políticas de gestión del hábitat en el territorio urbano y rural del Distrito Capital, se compromete a promover el acceso a vivienda digna, contribuir a la adecuada prestación de los servicios públicos domiciliarios, ejercer el control de vivienda y fomentar el mejoramiento integral del hábitat, incorporando criterios de sostenibilidad y acción frente al cambio climático en el desarrollo de sus funciones.

Para ello, orienta su gestión institucional mediante un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Ambiental, enfocado en:

	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Página 21 de 48
		VERSIÓN 14
	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA 08/05/2026
		CÓDIGO PG03-MM26

- La **satisfacción de los ciudadanos y demás partes interesadas**, a través de una gestión pública eficiente, transparente y orientada a resultados.
- La **gestión por procesos**, el fortalecimiento institucional y la mejora continua del desempeño organizacional.
- El **cumplimiento de los requisitos legales, normativos y otros requisitos aplicables** relacionados con la gestión institucional, ambiental y de cambio climático.
- La **protección del medio ambiente**, incluyendo la prevención de la contaminación, el uso eficiente y sostenible de los recursos naturales, la mitigación y adaptación al cambio climático y la promoción de prácticas responsables en la gestión del hábitat.
- La **gestión integral de riesgos y oportunidades**, incorporando criterios de sostenibilidad ambiental en la planeación y ejecución de sus procesos, programas y proyectos.
- La **contribución al desarrollo sostenible del territorio**, promoviendo soluciones de hábitat que mejoren la calidad de vida de la ciudadanía y reduzcan los impactos ambientales.

Este compromiso se desarrolla mediante la participación de los servidores públicos, la articulación con actores del sector y la implementación de mecanismos de seguimiento, evaluación y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión.²

La Política Integrada de Gestión es coherente con el contexto, el propósito y la dirección estratégica de la entidad; proporciona el marco de referencia para el establecimiento y revisión de los objetivos del SIG; incluye el compromiso de cumplir los requisitos aplicables; y propicia la mejora continua del SGC y del SGA. La política es revisada en el marco de la Revisión por la Dirección, mínimo una vez al año, para asegurar su pertinencia, adecuación y eficacia continuas.


5.5.4 Comunicación de la política integrada de gestión.

La Política Integrada de Gestión, se comunica a todos los servidores públicos y colaboradores de la entidad, a través de los canales de comunicación interna y externa y Mapa Interactivo Web.

5.5.5 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

- Las responsabilidades y autoridad frente a cada cargo se establecen en el Manual Especifico de Funciones y Competencias laborales de empleo de la planta de personal de la SDHT vigente.
- Las responsabilidades y autoridad frente a los procesos y actividades se establecen en los documentos del Sistema Integrado de Gestión, para cada proceso.
- El Jefe (a) de la Oficina Asesora de Planeación, cuenta con la autoridad suficiente para coordinar el mantenimiento y mejora del Sistema y reportar a la Alta Dirección el desempeño

² Plan estratégico SDHT

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HÁBITAT	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Página 22 de 48
		VERSIÓN 14
	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA 08/05/2026
		CÓDIGO PG03-MM26

y oportunidades de mejora del mismo, además de promover la toma de conciencia en todo el personal, sobre la importancia de su trabajo, la satisfacción del cliente y la gestión ambiental.

- Las responsabilidades de las designaciones frente al Sistema Integrado de Gestión se establecen en la Resolución de instancias de Coordinación de la SDHT vigente.
- La Alta Dirección asegura la disponibilidad de recursos, la integración de los requisitos del Sistema Integrado de Gestión en los procesos institucionales y la orientación estratégica para el cumplimiento de la política, los objetivos institucionales y los compromisos ambientales.
- Los servidores públicos y colaboradores o contratistas de la Entidad son responsables de cumplir las disposiciones del Sistema Integrado de Gestión aplicables a sus funciones, contribuir al logro de los objetivos institucionales, reportar situaciones que puedan afectar la calidad del servicio o el desempeño ambiental, y participar en las actividades de mejora continua.
- Los líderes de proceso son responsables de garantizar la implementación, seguimiento y mejora de los controles definidos en sus procesos, incluyendo aquellos asociados al cumplimiento de requisitos legales, la gestión de riesgos y la gestión ambiental.

6. PLANIFICACIÓN


6.1 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 del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

6.1.1 Aspectos e impactos ambientales

La identificación de aspectos e impactos ambientales en la Entidad se realiza conforme a lo establecido en el procedimiento PG03-PR01 “*Identificación de aspectos y evaluación de impactos ambientales*”. Este procedimiento define los lineamientos básicos para la identificación de aspectos ambientales y la evaluación de los impactos generados por las actividades, productos y/o servicios, con el fin de determinar su significancia y, sobre esta base, establecer prioridades para su control y gestión.

	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Página 23 de 48
		VERSIÓN 14
	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA 08/05/2026
		CÓDIGO PG03-MM26

La significancia de cada aspecto se determina a través de la Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales (PG03-FO796), la cual consolida la información registrada.

La normatividad ambiental se encuentra identificada en la Matriz de Identificación y Evaluación de requisitos legales Ambientales, la cual se actualiza mediante el procedimiento PG03-PR04 Identificación y evaluación periódica de lo legal.

6.2 Objetivos del Sistema Integrado de Gestión

Los objetivos del Sistema Integrado de Gestión, se definieron de acuerdo con lo establecido en la política integrada y se desglosan de la siguiente manera:

1. Fortalecer la gestión por procesos mediante la mejora continua, manteniendo en cero por ciento (0%) la materialización de salidas no conformes y asegurando la calidad y conformidad de los productos y servicios, en cumplimiento de los requisitos aplicables y las necesidades de las partes interesadas.

Medido a través del siguiente indicador: % de materialización de salidas no conformes


2. Mejorar la atención y satisfacción de las partes interesadas manteniendo el nivel de satisfacción en la prestación de servicios oportunos, accesibles y confiables.

Medido a través de los siguientes indicadores: Porcentaje de satisfacción de la ciudadanía en la calidad del servicio recibido en el canal presencial, Porcentaje de ejecución de actividades programadas para la atención de la necesidad y expectativa de las partes interesadas identificadas en los procesos de la SDHT; y Porcentaje de cumplimiento de ejecución de las acciones de seguimiento a la estrategia de racionalización de trámites.

3. Promover la sostenibilidad institucional manteniendo el control de los aspectos e impactos ambientales y el cumplimiento de los requisitos ambientales aplicables para la mitigación del cambio climático y la mejora del desempeño ambiental.

Medido a través del siguiente indicador: % de cumplimiento del Sistema de Gestión Ambiental

4. Gestionar integralmente los riesgos y oportunidades institucionales, articulando los componentes del Sistema Integrado de Gestión, con el fin de prevenir desviaciones en el cumplimiento de los objetivos estratégicos y promover la mejora continua.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HÁBITAT	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Página 24 de 48
		VERSIÓN 14
	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA 08/05/2026
		CÓDIGO PG03-MM26

Medido a través de los siguientes indicadores: % de cumplimiento de las actividades de control de riesgos y cumplimiento del Plan de Anual de Auditoría.

El desempeño del Sistema Integrado de Gestión se asegura mediante el cumplimiento de los objetivos establecidos, el seguimiento continuo de los indicadores y la implementación de acciones de mejora continua; dichos objetivos se planifican a través del formato PG03-FO680 Formulación y seguimiento indicadores de gestión hoja de vida indicador de gestión, donde se define los responsables y metas, y su cumplimiento se evalúa con base en los indicadores definidos para su seguimiento y medición.

El seguimiento de los objetivos se realiza con periodicidad mínima semestral y los resultados se presentan en la Revisión por la Dirección para la toma de decisiones y la definición de acciones de mejora.

6.3 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 Integrado de Gestión. Se pueden controlar y/o mitigar sus consecuencias de una manera efectiva.

7. APOYO


7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

La Secretaría Distrital del Hábitat ha proporcionado los recursos necesarios para implementar y mantener el Sistema Integrado de Gestión, 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, así como con las actividades relacionadas con la prestación del servicio.

7.1.2 Personas

La Secretaría Distrital del Hábitat, a través del documento PS01-CP01 - Gestión de Talento Humano, el Manual de funciones y competencias y el Manual de Contratación, gestiona y

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HÁBITAT	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Página 25 de 48
		VERSIÓN 14
	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA 08/05/2026
		CÓDIGO PG03-MM26

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>³

7.1.3 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.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

³ Decreto 653 del 2025 “Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Hábitat”

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HÁBITAT	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Página 26 de 48
		VERSIÓN 14
	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA 08/05/2026
		CÓDIGO PG03-MM26

La Secretaría Distrital del Hábitat garantiza las condiciones necesarias para la adecuada operación de sus procesos, proporcionando un ambiente que favorece el cumplimiento de los objetivos institucionales. Este ambiente incluye factores físicos, ambientales, tecnológicos, sociales y psicológicos, orientados a promover el bienestar de los servidores, la eficiencia en la prestación del servicio y la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión. Asimismo, la entidad implementa acciones para gestionar dichos factores, asegurando condiciones seguras, saludables y adecuadas para el desarrollo de las actividades.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

Los equipos de seguimiento y medición utilizados para la realización de los productos o prestación del servicio son controlados a través del proceso Control de Vivienda y Veeduría a las Curadurías, quienes se aseguran que éstos sean utilizados en condiciones apropiadas, con el fin de garantizar la conformidad del producto y/o la prestación del servicio.


7.1.6 Competencia

La Secretaría Distrital del Hábitat establece las competencias requeridas para el personal que realiza funciones que impactan el desempeño y la eficacia del Sistema Integrado de Gestión, de acuerdo con los perfiles definidos y en concordancia con el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales.

A través del proceso PS01-CP01 - Gestión de Talento Humano, la entidad: (a) verifica que las personas cuenten con la educación, formación o experiencia apropiada para las funciones que desempeñan; (b) identifica las brechas de competencia mediante el diagnóstico de necesidades de formación y los resultados de evaluaciones de desempeño; (c) implementa acciones para adquirir las competencias necesarias, principalmente a través del Plan Institucional de Formación y Capacitación; y (d) evalúa la eficacia de las acciones formativas emprendidas. La entidad conserva información documentada apropiada como evidencia de las competencias del personal del SIG.

7.1.7 Toma de conciencia

En el marco del proceso PG03-CP01 “Administración del Sistema de Gestión”, la SDHT planifica y desarrolla acciones destinadas a garantizar que todo el personal tenga conciencia sobre la política y los objetivos del Sistema Integrado de Gestión. Esto incluye la comprensión de su contribución a la eficacia del sistema, los beneficios derivados de la mejora continua del desempeño y las posibles implicaciones del incumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HÁBITAT	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Página 27 de 48
		VERSIÓN 14
	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA 08/05/2026
		CÓDIGO PG03-MM26

7.1.8 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 Integrado de Gestión, mediante el Plan Estratégico de Comunicaciones de la SDHT.

La Secretaría Distrital del Hábitat determina, implementa y mantiene los procesos necesarios para la comunicación interna y externa pertinente al Sistema Integrado de Gestión, definiendo qué comunicar, cuándo hacerlo, a quién dirigir la información, cómo realizarla y quién es responsable de efectuarla. En este marco, la entidad asegura la divulgación oportuna y adecuada de información relacionada con: (a) los compromisos establecidos en la Política Integrada de Gestión en materia de calidad, gestión ambiental y cambio climático; (b) los avances, resultados y seguimiento de los planes institucionales; y (c) los requisitos legales y otros requisitos aplicables, así como demás aspectos necesarios para garantizar la eficacia, control y mejora continua del sistema.

7.1.9 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 eliminación de los documentos controlados por el Sistema de Gestión de la entidad.

8. OPERACIÓN

8.1 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.


	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Página 28 de 48
		VERSIÓN 14
	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA 08/05/2026
		CÓDIGO PG03-MM26

Los procesos misionales y el proceso estratégico de Gestión y Producción de Información de Hábitat, tienen documentadas las características de sus productos o servicios mediante su caracterización documentada en la plantilla PG03-PL04 Caracterización de los Productos y Servicios, para asegurar que éstos son conformes con los requisitos establecidos y se desarrollan bajo condiciones controladas.

Para el componente ambiental, la planificación de acciones para cumplir los objetivos se realiza mediante la formulación y el seguimiento del Plan Institucional de Gestión Ambiental PIGA, para la implementación de la norma ISO 14001:2015, el cual incluye acciones encaminadas a cumplir a los objetivos y las metas ambientales de la Entidad.

El Plan Institucional de Gestión Ambiental (PIGA), es acogido por la Secretaría Distrital del Hábitat como un instrumento de planeación de la gestión ambiental de manera que las actividades propias de la entidad sean desarrolladas en el marco de una cultura de responsabilidad ambiental, de acuerdo con los lineamientos dados por el Decreto Distrital No. 593 de 2023 “Por medio del cual se adopta el ajuste al Plan de Gestión Ambiental (PGA) para el periodo 2023-2038 y se dictan otras disposiciones”. Desde esta perspectiva la entidad desarrollará acciones orientadas al logro de los objetivos del Plan de Gestión Ambiental (PGA), del Distrito Capital, relacionados con el logro de la calidad ambiental, la ecoeficiencia y la armonía socio ambiental en el Distrito. La formulación de esta acción se realiza estableciendo metas cuatrienales frente a cada uno de los planes que componen el PIGA y formulando un plan anual para avanzar en el cumplimiento de estas.

Las metas cuatrienales establecidas para la SDHT son:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HÁBITAT	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN		Página 29 de 48
			VERSIÓN 14
	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		FECHA 08/05/2026
			CÓDIGO PG03-MM26

DS	META PLAN DE DESARROLLO	EJE PGA	LÍNEA ESTRATÉGICA DEL PGA	PROGRAMA PIGA	OBJETIVO GENERAL DEL PROGRAMA	META DEL PROGRAMA A 4 AÑOS	INDICADOR DEL PROGRAMA
Acción por el Clima	Fortalecer el 100% de la capacidad de gestión de las entidades del Sector Hábitat que promueva la innovación gubernamental la eficiencia administrativa y operativa como generadores de confianza ciudadana (Secretaría de Hábitat CVP Renobo UAESP)	Eje de calidad ambiental	Calidad del aire	Programa Gestión del Cambio Climático. (Línea de movilidad urbana sostenible)	Gestionar acciones orientadas a la mitigación al cambio climático mediante en las sedes de la Secretaría Distrital del Hábitat.	En articulación con el diagnóstico realizado, se concluye que para la huella de carbono se podrá reducir el 2%	(Sumatoria de actividades ejecutadas / Sumatoria de actividades programadas) * 100.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

**PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE
GESTIÓN**

Página 30 de 48

VERSIÓN 14

MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

FECHA
08/05/2026

CÓDIGO
PG03-MM26

DS	META PLAN DE DESARROLLO	EJE PGA	LÍNEA ESTRATÉGICA DEL PGA	PROGRAMA PIGA	OBJETIVO GENERAL DEL PROGRAMA	META DEL PROGRAMA A 4 AÑOS	INDICADOR DEL PROGRAMA
<p>Energía Asequible y no contaminante</p> <p>Agua Limpia y Saneamiento</p>	<p>Fortalecer el 100% de la capacidad de gestión de las entidades del Sector Hábitat que promueva la innovación gubernamental la eficiencia administrativa y operativa como generadores de confianza ciudadana (Secretaría de Hábitat CVP Renobo UAESP)</p>	<p>Eje de ecoeficiencia</p>	<p>Uso eficiente de los recursos</p>	<p>Programa de uso eficiente del agua.</p> <p>Programa de uso eficiente de la Energía</p> <p>Programa de Consumo Sostenible.</p>	<p>Establecer, implementar, mejorar, realizar gestión y seguimiento a las actividades y estrategias realizadas por el personal de la SDHT y las demás requeridas para optimizar y mejorar la estructura física, el uso eficiente del agua de las sedes: Principal, Archivo y Local de la Secretaría Distrital del Hábitat.</p> <p>Adelantar actividades y estrategias requeridas para optimizar y mejorar la estructura física como medidas que permiten el ahorro y uso eficiente de la energía en las sedes de la Secretaría Distrital del</p>	<p>Disminuir durante el cuatrienio 2024-2028 en la SDHT, a 0.5% del promedio de consumo en m3 del cuatrienio anterior.</p> <p>Disminuir durante el cuatrienio 2024-2028 en la SDHT, 0.5% del promedio de consumo en kWh del cuatrienio anterior.</p> <p>Incluir progresivamente hasta el 2028 al 50% de los contratos que formalice la SDHT y que sean aplicables, criterios ambientales.</p>	<p>(Consumo promedio en m3 vigencia actual- Consumo promedio en m3 vigencia anterior) / Consumo promedio en m3 vigencia anterior) *100</p> <p>Consumo promedio en kWh vigencia actual- Consumo promedio en kWh vigencia anterior) / Consumo promedio en kWh vigencia anterior) *100</p> <p>(No. de contratos suscritos con cláusulas ambientales / No. de contratos suscritos) x 100</p>



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE
GESTIÓN

Página 31 de 48


VERSIÓN 14

MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN


FECHA
08/05/2026

CÓDIGO
PG03-MM26


DS	META PLAN DE DESARROLLO	EJE PGA	LÍNEA ESTRATÉGICA DEL PGA	PROGRAMA PIGA	OBJETIVO GENERAL DEL PROGRAMA	META DEL PROGRAMA A 4 AÑOS	INDICADOR DEL PROGRAMA
Producción y Consumo Responsable					Hábitat realizadas por el personal de la SDHT. Incluir criterios ambientales y de sostenibilidad progresivamente a la adquisición de un bien, producto o servicio de la SDHT durante el cuatrienio 2024-2028.		
			Manejo de residuos y Economía circular	Programa Gestión Integral de residuos. Programa de Consumo Sostenible.	Implementar actividades relacionadas en la gestión integral de residuos generados en la entidad, que permitan realizar el control, medición, disposición y seguimiento en las sedes de la SDHT, con el fin de mitigar y reducir los impactos ambientales y cumplir la normatividad	Residuos peligrosos: Gestionar el 100% de los residuos peligrosos generados en la entidad Residuos Aprovechables: Aprovechar el 70% de los residuos aprovechables que se generan en la entidad. Residuos No Aprovechables: Reducir el 5% de los residuos no aprovechables	Residuos Peligrosos: (Cantidad de residuos gestionados /cantidad total de residuos generados en la SDHT) *100 Residuos Aprovechables: (Cantidad de residuos aprovechados /cantidad total de residuos aprovechables generados en la SDHT) *100

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HÁBITAT	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN		Página 32 de 48
			VERSIÓN 14
	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		FECHA 08/05/2026
			CÓDIGO PG03-MM26

DS	META PLAN DE DESARROLLO	EJE PGA	LÍNEA ESTRATÉGICA DEL PGA	PROGRAMA PGA	OBJETIVO GENERAL DEL PROGRAMA	META DEL PROGRAMA A 4 AÑOS	INDICADOR DEL PROGRAMA
					<p>d vigente.</p> <p>Incluir criterios ambientales y de sostenibilidad progresivamente a la adquisición de un bien, producto o servicio de la SDHT durante el cuatrienio 2024-2028.</p>	generados en la entidad.	<p>Residuos No Aprovechables: Cantidad de residuos generados periodo anterior /cantidad total de residuos generados en el periodo actual) *100.</p> <p>(No. de contratos suscritos con cláusulas ambientales / No. de contratos suscritos) x 100</p>
Ciudades y Comunidades Sostenibles Acción por el Clima	Fortalecer el 100% de la capacidad de gestión de las entidades del Sector Hábitat que promueva la innovación gubernamental la eficiencia administrativa y operativa como generadores de	Eje de armonía socioambiental	Ecourbanismo	Programa Gestión del Cambio Climático. (Línea de infraestructura	Gestionar acciones orientadas a la mitigación al cambio climático mediante en las sedes de la Secretaría Distrital del Hábitat.	En articulación con el diagnóstico realizado, se concluye que para la huella de carbono se podrá reducir el 2%	(Sumatoria de actividades ejecutadas / Sumatoria de actividades programadas) * 100.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HÁBITAT	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN		Página 33 de 48
			VERSIÓN 14
	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		FECHA 08/05/2026
			CÓDIGO PG03-MM26

DS	META PLAN DE DESARROLLO	EJE PGA	LÍNEA ESTRATÉGICA DEL PGA	PROGRAMA PIGA	OBJETIVO GENERAL DEL PROGRAMA	META DEL PROGRAMA A 4 AÑOS	INDICADOR DEL PROGRAMA
	confianza ciudadana (Secretaría de Hábitat CVP Renobo UAESP)						
Educación de Calidad	Fortalecer el 100% de la capacidad de gestión de las entidades del Sector Hábitat que promueva la innovación gubernamental la eficiencia administrativa y operativa como generadores de confianza ciudadana (Secretaría de Hábitat CVP Renobo UAESP)	Eje de gobernanza	Educación y cultura ambiental	Programa de comunicación, formación y sensibilización.	Comunicar y evaluar las actividades y cumplimiento de metas asociadas a los programas del PIGA de la entidad, para sensibilizar a los funcionarios, contratistas y terceros de la entidad.	Realizar al 2028, la sensibilización del 35% de los contratistas, funcionarios y terceros de la entidad	(Número de evaluaciones con una calificación por encima de 3.5 / Número total de funcionarios) * 100.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HÁBITAT	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN		Página 34 de 48
			VERSIÓN 14
	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		FECHA 08/05/2026
			CÓDIGO PG03-MM26

DS	META PLAN DE DESARROLLO	EJE PGA	LÍNEA ESTRATÉGICA DEL PGA	PROGRAMA PIGA	OBJETIVO GENERAL DEL PROGRAMA	META DEL PROGRAMA A 4 AÑOS	INDICADOR DEL PROGRAMA
Acción por el Clima	Fortalecer el 100% de la capacidad de gestión de las entidades del Sector Hábitat que promueva la innovación gubernamental la eficiencia administrativa y operativa como generadores de confianza ciudadana (Secretaría de Hábitat CVP Renobo UAESP)	Eje de gestión del riesgo y cambio climático	Acción climática	Programa Gestión del Cambio Climático.	Gestionar acciones orientadas a la mitigación al cambio climático mediante en las sedes de la Secretaría Distrital del Hábitat.	En articulación con el diagnóstico realizado, se concluye que para la huella de carbono se podrá reducir el 2%	(Sumatoria de actividades ejecutadas / Sumatoria de actividades programadas) * 100.


Fuente: Plan Institucional de Gestión Ambiental - PIGA

8.2 Requisitos para los productos y servicios


8.2.1 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.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HÁBITAT</p>	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Página 35 de 48
		VERSIÓN 14
	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA 08/05/2026
		CÓDIGO PG03-MM26

- *Proceso Direccionamiento Estratégico: La Oficina Asesora de Planeación consolida y presenta informes de avance de compromisos y metas de sector en los instrumentos de planeación sectorial, en el marco del balance de gestión de la Secretaría y rendición de cuentas.*
- *Proceso Gestión y Producción de Información de 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.*
- *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 Gestión de Soluciones para el acceso y el mejoramiento habitacional: realizando la gestión de los instrumentos de financiación con los hogares beneficiarios, con la finalidad de tramitar la asignación subsidios y/o aportes económicos a la población beneficiaria focalizada, para la adquisición, el arriendo y el mejoramiento en el Distrito Capital.*
- *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*

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HÁBITAT	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Página 36 de 48
		VERSIÓN 14
	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA 08/05/2026
		CÓDIGO PG03-MM26

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

8.2.2 Determinación, revisión y cambios de los requisitos para los productos y servicios

Los productos y servicios institucionales son resultado de los procesos misionales y el proceso estratégico Gestión y Producción de Información de Hábitat, los cuales se relacionan en la lista de productos y/o servicios de la Secretaría Distrital del Hábitat.

La determinación, revisión y cambios de los requisitos para los productos y/o servicios de la entidad, se establecen mediante la caracterización de cada uno de ellos; caracterizaciones que se encuentran disponibles en red a través del Mapa Interactivo Web de la entidad, se realizan conforme al procedimiento PG03-PR09 Tratamiento Salidas No Conformes y la plantilla PG03-PL04 Caracterización de los Productos y Servicios.


8.2.3 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.

8.2.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

La Secretaría Distrital del Hábitat reconoce que la gestión de proveedores y contratistas se desarrolla en el marco del régimen de contratación estatal, en cumplimiento de lo establecido en la Ley 80 de 1993 y sus disposiciones reglamentarias.

En este sentido, la evaluación y selección de proveedores se realiza conforme a los criterios definidos en cada proceso de contratación, en atención a la naturaleza jurídica y a la modalidad contractual aplicable, de acuerdo con la normativa vigente en materia de contratación pública. Dado que las entidades estatales pueden adelantar distintos tipos de procesos de selección según el objeto, la cuantía y las condiciones del contrato, cada proceso de contratación establece los requisitos habilitantes, criterios de evaluación y factores de ponderación que permiten seleccionar la oferta más favorable para la entidad. De igual forma, la reevaluación del proveedor se encuentra asociada al seguimiento de la ejecución contractual, particularmente al cumplimiento de las obligaciones pactadas, lo cual se evidencia mediante el recibido a satisfacción del bien o servicio

	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Página 37 de 48
		VERSIÓN 14
	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA 08/05/2026
		CÓDIGO PG03-MM26

por parte del supervisor o interventor del contrato, constituyéndose este en un insumo para la gestión de pagos y para la valoración del desempeño del proveedor en futuros procesos de contratación.

El Sistema Integrado de Gestión establece que:


- La selección de proveedores se realiza mediante los mecanismos definidos en la normatividad vigente en materia de contratación estatal (licitación pública, selección abreviada, concurso de méritos, contratación directa, entre otros), garantizando la transparencia, la trazabilidad del proceso y la aplicación de los principios de la contratación pública.
- La evaluación de proveedores se efectúa con base en criterios previamente definidos en los pliegos de condiciones, estudios previos o documentos equivalentes, incluyendo aspectos técnicos, jurídicos, financieros y ambientales, cuando aplique, conforme a la naturaleza del objeto contractual.
- La reevaluación de proveedores se desarrolla durante la ejecución contractual a través del seguimiento realizado por el supervisor o interventor del contrato, considerando el cumplimiento de las obligaciones contractuales, la calidad de los bienes o servicios suministrados, los tiempos de entrega, la gestión de riesgos y el cumplimiento de las cláusulas ambientales o sociales establecidas, lo cual se evidencia mediante los informes de supervisión y el recibido a satisfacción para efectos de los pagos correspondientes.
Los resultados del seguimiento a la ejecución contractual y del desempeño de los proveedores se documentan en los informes de supervisión o interventoría, constituyéndose en registro del cumplimiento de las obligaciones contractuales.

La operación detallada de estos lineamientos se desarrolla en los procedimientos específicos del proceso de Gestión Contractual.

Por otro lado, para garantizar la adecuada, eficiente y oportuna adquisición de bienes y prestación de servicios requeridos, la entidad cuenta con los procedimientos definidos y publicados en el SIG (Mapa Interactivo Web), los cuales brindan los elementos generales para gestionar los procesos de contratación para el cumplimiento de los objetivos misionales y el normal funcionamiento de la Secretaría Distrital del Hábitat.

8.3 Producción y provisión del servicio

8.3.1 Control de la producción y provisión del servicio

	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Página 38 de 48
		VERSIÓN 14
	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA 08/05/2026
		CÓDIGO PG03-MM26

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.

8.3.2 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.

8.3.3 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 Secretaría Distrital del Hábitat identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los usuarios o de los proveedores externos, según lo establecido en el proceso PS03-CP01 - Gestión Documental.

8.3.4 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.

8.3.5 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.

8.3.6 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.

8.3.7 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 en la plantilla PG03-PL04 “*Caracterización de los productos y servicios*”, en la cual se establecen las disposiciones

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HÁBITAT	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Página 39 de 48
		VERSIÓN 14
	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA 08/05/2026
		CÓDIGO PG03-MM26

para la identificación, registro y control de los productos no conformes, que deriven de los procesos misionales y el proceso estratégico Gestión y Producción de Información del Hábitat.

8.4 Preparación y respuesta ante emergencias ambientales

La Secretaría Distrital del Hábitat identifica las posibles situaciones de emergencia con potencial impacto ambiental que puedan presentarse en el desarrollo de sus actividades y en sus sedes de operación, y establece los mecanismos de preparación y respuesta necesarios para prevenir, controlar o mitigar sus efectos adversos sobre el medio ambiente, la salud de las personas y la infraestructura institucional. Para tal efecto, la entidad cuenta con el PG03-IN49 Instructivo para la atención de emergencias ambientales, el cual define las acciones, responsabilidades y mecanismos de coordinación requeridos para la atención oportuna y eficiente de este tipo de eventos, orientadas a salvaguardar la vida y el medio ambiente, minimizar las posibles pérdidas humanas y materiales, controlar o mitigar los impactos ambientales, optimizar los recursos dispuestos para la atención de la emergencia y promover acciones de mejora que contribuyan a prevenir su recurrencia. Así mismo, el instructivo establece lineamientos para la prevención, atención, limpieza y reporte de incidentes asociados a escapes o derrames de sustancias que puedan generar afectaciones ambientales, involucrando a funcionarios, contratistas y demás colaboradores de la entidad.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación


9.1.1 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 Integrado de Gestión de la entidad.

9.1.2 Satisfacción del cliente

La Secretaría Distrital del Hábitat monitorea las percepciones de los ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas sobre el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas, a través de las siguientes herramientas:

- Encuestas de satisfacción y percepción PG06-FO436 Encuesta Satisfacción y percepción prestación servicio ciudadanía SDHT, lideradas por el proceso de Participación y Relacionamiento con la Ciudadanía.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HÁBITAT	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Página 40 de 48
		VERSIÓN 14
	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA 08/05/2026
		CÓDIGO PG03-MM26

- Seguimiento a las actividades contempladas para dar cumplimiento a las necesidades y expectativas de las partes interesadas a través del documento PG01-FO972 Identificación de partes interesadas y grupos de valor Sistema de Gestión.
- Análisis de PQRS: seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas, identificando patrones y causas recurrentes de insatisfacción.
- Resultados de trámites en el sistema SUIT y mediciones del tiempo de respuesta a solicitudes ciudadanas.
- Informes de mesas de participación ciudadana y grupos focales convocados por la entidad.
- Indicadores del Índice de Gobierno Abierto (IGA) y resultados de mediciones distritales de calidad del servicio.

Los resultados del análisis de satisfacción ciudadana se consolidan semestralmente, se presentan en la Revisión por la Dirección y sirven de insumo para la planificación de acciones de mejora en los procesos misionales.

9.1.3 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 Integrado de Gestión.

9.1.4 Auditoría interna


La Secretaría Distrital del Hábitat implementa el procedimiento PE01-PR07 — Procedimiento de Seguimiento, Aseguramiento y Evaluación Independiente, el cual establece los lineamientos para determinar si el SIG es conforme con los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 y con los requisitos establecidos por la entidad.

El Plan Anual de auditorías lo realiza la Oficina de Control Interno y lo somete a aprobación por parte del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

Los auditores internos son seleccionados garantizando la objetividad e imparcialidad del proceso. Los resultados de cada auditoría se comunican a los responsables de los procesos auditados y se presentan como insumo de la Revisión por la Dirección.

9.1.5 Revisión por la dirección

La Alta Dirección revisa el SIG a intervalos planificados, con frecuencia mínima anual, conforme al procedimiento PG03-PR07 Revisión por la Dirección. La revisión considera las siguientes entradas: (a) estado de acciones de revisiones anteriores; (b) cambios en el contexto interno y

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HÁBITAT	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Página 41 de 48
		VERSIÓN 14
	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA 08/05/2026
		CÓDIGO PG03-MM26

externo pertinentes al SIG; (c) información sobre el desempeño del SIG, incluyendo tendencias en satisfacción ciudadana, cumplimiento de objetivos, desempeño de procesos, no conformidades y acciones correctivas, resultados de seguimiento y medición, y resultados de auditorías internas; (d) para el SGA: desempeño ambiental, cumplimiento de requisitos legales ambientales, avance del PIGA y gestión de aspectos e impactos significativos; (e) adecuación de los recursos; (f) eficacia de acciones para abordar riesgos y oportunidades; y (g) oportunidades de mejora. Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con: oportunidades de mejora, necesidades de cambio en el SIG, y necesidades de recursos. Los resultados se documentan y sus compromisos se incorporan a los planes de acción del SIG con responsable y plazo definidos.

10. MEJORA

10.1 Generalidades


La Secretaría Distrital del Hábitat determina y selecciona oportunidades de mejora e implementa las acciones necesarias para cumplir los requisitos del SIG y aumentar la satisfacción de las partes interesadas. La mejora continua del SIG se rige por el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA), aplicado tanto a los procesos individuales como al sistema en su conjunto. Las fuentes para la identificación de oportunidades de mejora incluyen: resultados de auditorías internas y externas, análisis de indicadores de proceso, no conformidades identificadas, resultados de la satisfacción ciudadana, hallazgos de la Revisión por la Dirección, planes de mejoramiento de la Contraloría y de la Oficina de Control Interno, y el seguimiento al PIGA.

10.2 No conformidades y acciones correctivas

Cuando se produce una no conformidad, incluyendo aquellas derivadas de quejas y reclamaciones, la entidad: (a) reacciona ante ella tomando acciones para controlarla y corregirla, haciendo frente a sus consecuencias; (b) evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, revisando la misma, determinando sus causas e identificando no conformidades similares; (c) implementa las acciones correctivas necesarias y verifica su eficacia en los plazos establecidos; y (d) conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, las acciones tomadas y los resultados obtenidos. Las no conformidades del Sistema Integrado de Gestión se gestionan a través del proceso PE01-CP01 Evaluación, Asesoría y Mejoramiento.

10.3 Mejora continua

La entidad mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SIG, considerando los resultados del análisis y la evaluación del desempeño y la Revisión por la Dirección. Los resultados de la mejora continua se reflejan en la actualización de la planificación del SIG, la revisión de la política e indicadores, y el ajuste de los documentos del sistema.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HÁBITAT	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Página 42 de 48
		VERSIÓN 14
	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA 08/05/2026
		CÓDIGO PG03-MM26

11. ACTIVIDADES DE MONITOREO

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

11.1 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 esta instancia 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 Integrada de la entidad, por lo menos una vez al año, para garantizar su efectividad.

- **Primera línea de defensa:**

	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Página 43 de 48
		VERSIÓN 14
	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA 08/05/2026
		CÓDIGO PG03-MM26

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 operacional que identifica, evalúa, controla y mitiga los riesgos.

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

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


- Conocer y apropiarse las políticas, procedimientos, manuales, protocolos y las demás herramientas que permitan tomar acciones para el autocontrol en los puestos de trabajo.
- Identificar los riesgos y gestionarlos mediante el establecimiento de controles, así como su seguimiento, con el fin de prevenir la materialización de los mismos.
- Identificar los aspectos e impactos ambientales y los requisitos legales aplicables a su proceso.
- Seguimiento de los indicadores de gestión de los procesos institucionales, según corresponda.
- Formulación y seguimiento de los planes de mejoramiento, con el fin de atender los hallazgos presentados.
- Recopilar, gestionar y analizar la información clave que permita apoyar la toma de decisiones.
- 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 (Oficina Asesora de Planeación, Subsecretaría 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:

	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Página 44 de 48
		VERSIÓN 14
	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA 08/05/2026
		CÓDIGO PG03-MM26

- 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 la oficina de control interno, 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 por procesos y procedimientos.
- 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.
- E. Realizar monitoreo y evaluación de los aspectos, impactos y requisitos legales ambientales, identificados por la primera línea.


- **Tercera Línea de defensa:**

Esta línea de defensa se encuentra conformada por el Jefe 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 Oficina Asesora de Planeación, 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. Informar 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.


 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HÁBITAT	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Página 45 de 48
		VERSIÓN 14
	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA 08/05/2026
		CÓDIGO PG03-MM26

12. DOCUMENTOS RELACIONADOS


- PG06-FO436 - Encuesta Satisfacción y percepción prestación servicio ciudadanía SDHT
- PG01-FO972 Identificación de partes interesadas y grupos de valor Sistema de Gestión
- Listado de Productos o servicios de la Secretaría Distrital del Hábitat.
- PG03-FO821 Matriz de Contexto Interno y Externo del Sistema Integrado
- PG03-PR07 Revisión por la Dirección
- PG03-FO680 Formulación y seguimiento indicadores de gestión hoja de vida indicador de gestión
- PG03-IN49 Instructivo para la atención de emergencias ambientales

13. CONTROL DE CAMBIOS


Fecha Modificación (dd/mm/aaaa)	Versión	Descripción del cambio
16/07/2019	6	Se actualiza el documento teniendo en cuenta la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la entidad, como marco de referencia para el Sistema de Gestión de la Calidad de la entidad. Se relacionan los anexos del documento
03/06/2020	7	Se actualiza el documento eliminando el Decreto 591 de 2018 y reemplazándolo por el Decreto 807 de 2019, se ajusta la versión de la política de riesgos, se incluye la política del MIPG “Gestión de la información estadística”
03/05/2022	8	Se actualiza todos los numerales relacionados con la plataforma estratégica de la entidad y las políticas con base en la versión 4 del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación Gestión, se vinculó la estrategia de líneas de defensa.
29/12/2022	9	Se fortalece el esquema de Líneas de defensa incluyendo responsabilidades por cada una de las líneas.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HÁBITAT	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Página 46 de 48
		VERSIÓN 14
	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA 08/05/2026
		CÓDIGO PG03-MM26

Fecha Modificación (dd/mm/aaaa)	Versión	Descripción del cambio
14/03/2023	10	<ul style="list-style-type: none"> Se incluyeron las Partes interesadas junto con sus necesidades, expectativas, cómo se da cumplimiento a sus requisitos y en cual proceso se cumplen. Se aclaró que la Entidad aplica todos los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Se incluyeron los Objetivos de calidad actualizados, y como anexo el formato PG03-FO855 Planificación de los objetivos de calidad. Se realizó aclaración del proceso en el cual se hace uso de los equipos de seguimiento y medición. Se aclaró el proceso que da cumplimiento al diseño y desarrollo que establece la norma ISO 9001:2015.
29/08/2023	11	Se ajusta el objetivo del manual teniendo en cuenta que la justificación está bajo los requisitos señalados en el decreto 807 de 2019 derogada por el decreto 221 del 2023, igualmente se ajusta la base legal del documento. Se realizó el ajuste de los valores de la entidad agregando el valor de trabajo en equipo, y se agregaron los formatos relacionados con la encuesta de satisfacción.
15/04/2024	12	<ul style="list-style-type: none"> Se redefinió el Objeto del Manual. Se eliminó la versión del Manual Operativo MIPG y el número de la Resolución de instancias de coordinación, con el fin de no sesgar versiones. Se hicieron ajustes de forma a lo largo del documento, en temas como redacción, unificación de información, entre otras. Organización de las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional, acorde a la nueva versión del Modelo MIPG. Se relaciono en los anexos el Formato - PG06-FO436 - Encuesta Satisfacción y percepción prestación servicio ciudadanía SDHT.
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"> Se cambia nombre de Manual de la Calidad a Manual del Sistema de Gestión de Calidad. Se ajusta redacción en los numerales 4.1.2, 4.1.6, 5.3.5 y 5.3.1.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HÁBITAT	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Página 47 de 48
		VERSIÓN 14
	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA 08/05/2026
		CÓDIGO PG03-MM26

Fecha Modificación (dd/mm/aaaa)	Versión	Descripción del cambio
		<ul style="list-style-type: none"> • Base Legal, se elimina la tabla de normatividad, para reemplazarla por el actual formato de presentación del normograma de la entidad • El numeral 1.1.2 Planeación estratégica, se ajusta redacción y se actualizan conforme nueva plataforma estratégica para el periodo 2024 – 2028. • Numeral 1.1.4 Se actualizan los Valores de la entidad agregando el valor de trabajo en equipo. • 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. • 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. • Numeral 4.1.3 Se actualizo el código y nombre del Proceso Transformación Digital y Gestión tecnológica, el cual garantiza la infraestructura tecnológica. • 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
08/05/2026	14	<p>Se realiza la actualización del Manual realizando la Integración de los Sistemas de Gestión de Calidad y Ambiental, dentro de los cambios más representativos se tiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cambio de denominación: de 'Manual del Sistema de Gestión de Calidad' a 'Manual Sistema Integrado de Gestión'. • Actualización del marco normativo: incorporación del Decreto 640 de 2025 y el Decreto Distrital 653 de 2025. • Actualización del contexto interno y externo con metodología DOFA ampliada. • Incorporación de la Política Integrada de Gestión con componente ambiental fortalecido y modificación de los objetivos del sistema integrado de gestión. • Incorporación del numeral 5.4 sobre preparación y respuesta ante emergencias ambientales. • Actualización de las metas cuatrienales del PIGA 2024-2028.

	PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Página 48 de 48
		VERSIÓN 14
	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA 08/05/2026
		CÓDIGO PG03-MM26

Fecha Modificación (dd/mm/aaaa)	Versión	Descripción del cambio
		<ul style="list-style-type: none"> Ajustes en el contenido del documento en general.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Gloria Verónica Zambrano Ocampo	Nombre: Ana Carolina Rodríguez Rivero.	Nombre: Comité Institucional de Gestión y Desempeño - Sesión 03 del 27 de Abril de 2026
Cargo: Contratista - No 56 - 2026 Oficina Asesora de Planeación	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación	
Nombre: Lady Caterine Suarez Arias	Nombre: Jorge Eliecer Velásquez Perilla	
Cargo: Contratista - No 187 - 2026 Oficina Asesora de Planeación	Cargo: Contratista 58 - 2026 Oficina Asesora de Planeación	
Nombre: Karen Rocio Rueda Reyes		
Cargo: Contratista - No 600 - 2026 Oficina Asesora de Planeación		