



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL
Manual del Sistema de Gestión

Código: PLE-PIN-M008

Versión: 01

Vigencia desde:
29 de septiembre de 2023

Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
01	29 de septiembre de 2023	Se crea documento conforme a los numerales de la norma ISO 9001 2015.

Método de Elaboración	Revisa	Aprueba
Se elaboró el manual conforme a los numerales de la norma ISO 9001 2015, por parte de la profesional Angela Patricia Cabeza del Equipo de Planeación Institucional y Sectorial de la Oficina Asesora de Planeación.	Yamile Espinosa Galindo Profesional OAP – analista del proceso	Gabriel Felipe Angarita Serrano Jefe Oficina Asesora de Planeación Líder del proceso Planeación Institucional Caso HOLA No 346344

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

1. INTRODUCCIÓN

2. GLOSARIO

3. DESARROLLO – CONFORME A NUMERALES DE LA NORMA ISO 9001 - 2015

3.1. Numeral 4 - CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

3.1.1. Numeral 4.1 - COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO

3.1.2. Numeral 4.2. - COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADA

3.1.3. Numeral 4.3 - DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN

3.1.4. Numeral 4.4 - SISTEMA DE GESTIÓN Y SUS PROCESOS

3.2. Numeral 5 - LIDERAZGO

3.2.1. Numeral 5.1 - LIDERAZGO Y COMPROMISO

3.2.2. Numeral 5.2 - POLÍTICA

3.2.3. Numeral 5.3 - ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

3.3. Numeral 6 - PLANIFICACIÓN

3.3.1. Numeral 6.1 - ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

3.3.2. Numeral 6.2 - OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

3.3.3. Numeral 6.3 - PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

3.4. Numeral 7 – APOYO

3.4.1. Numeral 7.1 – RECURSOS

3.4.2. Numeral 7.2 – COMPETENCIA

3.4.3. Numeral 7.3 – TOMA DE CONCIENCIA

3.4.4. Numeral 7.4 – COMUNICACIÓN

3.4.5. Numeral 7.5 – INFORMACIÓN DOCUMENTADA

3.5. Numeral 8 – OPERACIÓN

3.5.1. Numeral 8.1 - PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

3.5.2. Numeral 8.2 - REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

3.5.3. Numeral 8.3 – DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

3.5.4. Numeral 8.4 – CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

3.5.5. Numeral 8.5 - PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

3.5.6. Numeral 8.6 - LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

3.5.7. Numeral 8.7 - CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

3.6. Numeral 9 – EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

3.6.1. Numeral 9.1 - SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

3.6.2. Numeral 9.2 - AUDITORIA INTERNA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL
Manual del Sistema de Gestión

Código: PLE-PIN-M008

Versión: 01

Vigencia desde:
29 de septiembre de 2023

3.4.3. Numeral 9.3 – REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

3.7. Numeral 10 – MEJORA

3.7.1. Numeral 10.1 - GENERALIDADES

3.7.2. Numeral 10.2 - NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS 3.7.3. Numeral 10.3 – REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

3.7.3. Numeral 10.3 - MEJORA CONTINUA

1. INTRODUCCIÓN

El Manual del Sistema de Gestión es un documento que muestra el modelo de gestión implementado por el Secretaría Distrital de Gobierno, con un enfoque por procesos de acuerdo con lo establecido en la norma de calidad ISO 9001 2015.

El manual presenta la forma en la que el Entidad asegura la calidad de los productos y servicios prestados a los clientes tanto internos como externos, soportado en la mejora continua.

Adicionalmente muestra la estructura por procesos de la Secretaría Distrital de Gobierno, las interrelaciones entre los mismos, la política y objetivos de calidad y la forma en que se estructura la gestión basada en los principios de calidad.

2. GLOSARIO

- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **Cliente:** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.
- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- **Control de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- **Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Efectividad:** Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.
- **Enfoque basado en los procesos:** Identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en las entidades. En particular, las interacciones entre tales procesos se conocen como "enfoque basado en los procesos".
- **Mejora de la calidad.** Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentarla capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.
- **Mejora continua.** Acción permanente realizada, con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.
- **Manual del Sistema de Gestión :** Documento que describe y especifica el Sistema de Gestión de una entidad.
- **MATIZ:** Sigla que denomina al Sistema de Gestión de la SDG y significa: Mejores prácticas de Aprendizaje institucional, Trabajo en equipo e Innovación para el Liderazgo y desarrollo de la ciudad.
- **Proceso:** Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Producto o servicio.** Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de la realización de las actividades de los procesos de la entidad.

- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Satisfacción del cliente.** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- **Trazabilidad.** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

3. DESARROLLO – CONFORME A NUMERALES DE LA NORMA ISO 9001 - 2015

3.1. Contexto de la organización (Numeral 4 – ISO 9001)

La Secretaría Distrital de Gobierno es un organismo del Sector Central con autonomía administrativa y financiera que tiene por objeto orientar y liderar la formulación y seguimiento de las políticas encaminadas al fortalecimiento de la gobernabilidad democrática en el ámbito distrital y local, mediante la garantía de los derechos humanos y constitucionales, la convivencia pacífica, el ejercicio de la ciudadanía, la promoción de la paz y la cultura democrática, el uso del espacio público, la promoción de la organización y de la participación ciudadana y la coordinación de las relaciones políticas de la Administración Distrital en sus distintos niveles.

3.1.1. Comprensión de la organización y su contexto (Numeral 4.1 - ISO 9001)

La Secretaría Distrital de Gobierno -SDG- como cabeza del Sector Gobierno tiene como misión liderar la convivencia pacífica, el ejercicio de la ciudadanía, la promoción de la organización y de la participación ciudadana, y la coordinación de las relaciones políticas de la Administración Distrital en sus distintos niveles, para fortalecer la gobernabilidad democrática en el ámbito distrital y local, y garantizar el goce efectivo de los derechos humanos y constitucionales. La entidad ha definido su contexto estratégico tanto interno como externo en el marco de la gestión de riesgos de gestión y corrupción. Dicha información puede ser consultada en MATIZ en la matriz de riesgos asociada a cada proceso.

- **Estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Gobierno**

Mediante los Decretos 411 de 2026, 60 de 2019, 051 y 169 de 2023 se establece la estructura de la Secretaría Distrital de Gobierno y se determinan las funciones de sus dependencias en procura de cumplir con la misión de la Entidad. El siguiente gráfico presenta la organización a nivel directivo, que conlleva el despliegue en cada una de estas instancias.

Para el desarrollo de su objeto, la Secretaría Distrital de Gobierno tendrá la siguiente estructura organizacional:

DESPACHO DEL SECRETARIO DE GOBIERNO

- 1.1 Alcaldías Locales
- 1.2 Oficina Asesora de Planeación
- 1.3 Oficina Asesora de Comunicaciones
- 1.4 Oficina de Control Interno
- 1.5 Oficina de Control Disciplinario Interno

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"

- 1.6 Dirección de Relaciones Políticas
- 1.7 Dirección Jurídica
- 1.8 Dirección para la Gestión Administrativa Especial de Policía

SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN LOCAL

- 2.1. Dirección para la Gestión del Desarrollo Local
- 2.2. Dirección para la Gestión Políciva

SUBSECRETARÍA PARA LA GOVERNABILIDAD Y LA GARANTÍA DE DERECHOS

- 3.1. Dirección de Derechos Humanos
 - 3.1.1. Subdirección de Asuntos de Libertad Religiosa y de Conciencia
- 3.2. Dirección de Convivencia y Diálogo Social
- 3.3. Dirección de Asuntos Étnicos
 - 3.3.1. Subdirección de Asuntos Indígenas y Rrom
 - 3.3.2. Subdirección de Asuntos para Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras

SUBSECRETARÍA GESTIÓN INSTITUCIONAL

- 4.1. Dirección de Gestión del Talento Humano
- 4.2. Dirección Administrativa
- 4.3. Dirección Financiera
- 4.4. Dirección de Tecnologías e Información
- 4.5. Dirección de Contratación

- **Funciones de la Secretaría Distrital de Gobierno**

Las atribuciones generales establecidas para la secretaría Distrital de Gobierno se encuentran establecidas en el Decreto Distrital 411 de 2016, el Decreto 099 de 2019 y el Decreto 860 de 2019, la Secretaría Distrital de Gobierno tendrá las siguientes funciones básicas:

- a). Liderar, orientar y coordinar la formulación, adopción y ejecución de políticas, planes, programas y proyectos dirigidos a garantizar el respeto de los derechos humanos y la convivencia pacífica en la ciudad.
- b). Liderar, orientar y coordinar la formulación, adopción y ejecución de políticas, planes programas y proyectos necesarios para el mejoramiento de la gestión pública local y la consolidación de los procesos de la gobernabilidad local.
- c). Liderar, orientar y coordinar la formulación, adopción y ejecución de políticas, planes, programas y proyectos encaminados a garantizar la participación de los habitantes en las decisiones que les afecten, y en el control social a la gestión pública en el marco del Sistema Distrital de Participación.
- d). Liderar, orientar y coordinar la formulación, adopción y ejecución de políticas para la defensa del espacio público, y el saneamiento y registro de los bienes constitutivos del patrimonio inmobiliario distrital.
- e). Liderar, orientar y coordinar la formulación, adopción y ejecución de políticas, planes programas y proyectos dirigidos a la promoción, desarrollo y organización de las iniciativas y procesos ciudadanos solidarios para la atención de las poblaciones vulnerables desde la perspectiva de la garantía de derechos.
- f). Coordinar las relaciones políticas de la Administración Distrital con las corporaciones públicas de elección popular y los gobiernos en los niveles local, distrital, regional y nacional.
- g). Apoyar a las autoridades electorales, con miras al fortalecimiento de la democracia pluralista y participativa y el cumplimiento de los derechos y deberes civiles y políticos.
- h). Liderar, orientar y coordinar la formulación, adopción y ejecución de políticas, planes, programas y proyectos orientados a la promoción y garantía de los derechos, deberes y libertades individuales y colectivas de las comunidades étnicas residentes en Bogotá D.C.

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"

- i). Liderar, orientar y coordinar la formulación, adopción y ejecución de políticas, planes, programas y proyectos encaminados a la defensa y promoción de los derechos de los consumidores de bienes y servicios.
- j). Liderar, orientar y vigilar la defensa y protección de los derechos constitucionales de los ciudadanos en todo el territorio distrital.
- k). Liderar, orientar y coordinar la dirección de asuntos religiosos en el Distrito, Capital formulando, adoptando y ejecutando políticas, planes, programas y proyectos y articulando acciones con las entidades religiosas y las organizaciones basadas en la fe.
- l). Coordinar con las Secretarías del Distrito y las Alcaldías Locales la formulación y adopción de políticas, planes, programas y proyectos de acuerdo con sus funciones.
- m) **Adicionado por el artículo 1 del Decreto 099 de 2019.** Conocer, dar trámite y decidir del recurso de apelación de las decisiones que profieran los Inspectores y Corregidores Distritales de Policía, respecto de los comportamientos señalados en el artículo 11 del Acuerdo Distrital No. 735 del 9 de enero de 2019.

- **Misión**

La Secretaría Distrital de Gobierno lidera la convivencia pacífica, el ejercicio de la ciudadanía, la promoción de la organización y de la participación ciudadana, y la coordinación de las relaciones políticas de la Administración Distrital en sus distintos niveles, para fortalecer la gobernabilidad democrática en el ámbito distrital y local, y garantizar el goce efectivo de los derechos humanos y constitucionales.

- **Visión**

En el 2024 la Secretaría Distrital de Gobierno habrá puesto en marcha una nueva etapa renovada de participación ciudadana en Bogotá, resignificando el trabajo colaborativo entre la institucionalidad y la ciudadanía, construyendo comunidades empoderadas desde la convivencia pacífica, y fortaleciendo un gobierno local, cercano y transparente, con la implementación de mecanismos innovadores, una relación de confianza entorno al diálogo para la garantía de los derechos y el cumplimiento de los deberes de cada uno, de acuerdo con los compromisos establecidos en la alianza para el Gobierno Abierto.

Objetivo general

- Construir relaciones de confianza con los diferentes actores que permitan un gobierno democrático local y con participación incidente, mediante estrategias de innovación y gestión del conocimiento transparentes y articuladas que garanticen el respeto y goce efectivo de los derechos humanos.

Objetivos estratégicos

- Fomentar la gestión del conocimiento y la innovación para agilizar la comunicación con el ciudadano, la prestación de trámites y servicios, y garantizar la toma de decisiones con base en evidencia.
- Promover una ciudadanía activa y responsable, propiciando espacios de participación, formación y diálogo con mayor inteligencia colectiva y conciencia común, donde las nuevas ciudadanías se sientan vinculadas e identificadas con el Gobierno Distrital.



PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

Manual del Sistema de Gestión

- Implementar estrategias de Gobierno Abierto y transparencia, haciendo uso de herramientas de las TIC para su divulgación, como parte del fortalecimiento de la relación entre la ciudadanía y el gobierno.
- Realizar acciones enfocadas al fortalecimiento de la gobernabilidad democrática local.
- Brindar atención oportuna y de calidad a los diferentes sectores poblacionales, generando relaciones de confianza y respeto por la diferencia.
- Fortalecer las relaciones de confianza con las corporaciones político-administrativas de elección popular y con la región, facilitando la aprobación de iniciativas que permitan atender las demandas ciudadanas.
- Fortalecer la gestión institucional aumentando las capacidades de la entidad para la planeación, seguimiento y ejecución de sus metas y recursos, y la gestión del talento humano.

3.1.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas (Numeral 4.2. – ISO 9001)

En el manual “Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés” SAC-M003, se definen los lineamientos para conocer las necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la ciudadanía o grupos de interés de la Secretaría Distrital de Gobierno, con el propósito de estructurar mecanismos idóneos que permitan ajustar la oferta institucional, racionalizar trámites y presentar servicios focalizados.

Así mismo, desde el proceso de “Planeación Institucional” PLE-PIN-C, con sus caracterizaciones de proceso, manuales, procedimientos, instrucciones se establecen los requisitos de las partes interesadas.

3.1.3. Determinación del alcance del Sistema de Gestión (Numeral 4.3 – ISO 9001)

El Sistema de Gestión de la Secretaría Distrital de Gobierno comprende la formulación, aplicación y seguimiento a su misionalidad en el nivel central y alcaldías locales. Declaramos como no aplicable el requisito definido en el numeral 7.1.5.2 trazabilidad de las mediciones, debido a que el Secretaría Distrital de Gobierno no emplea equipos de medición.

3.1.4. Sistema de Gestión y sus procesos (Numeral 4.4 – ISO 9001)

El presente documento representa la obligatoriedad de documentar el manual del Sistema de Gestión, el cual cumple lo establecido por la norma ISO 9001 2015, relacionado con el alcance del Sistema de Gestión, la referencia a los procedimientos documentados y la interacción entre los procesos.

Este manual del Sistema de Gestión tiene por objeto describir las disposiciones adoptadas por el Secretaría Distrital de Gobierno para la implementación, mantenimiento y mejora de la gestión, mediante la aplicación del



PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

Manual del Sistema de Gestión

modelo de operación por procesos y la mejora continua, así como establecer las directrices generales, alcance y exclusiones del Sistema de Gestión.

- **Requisitos generales**

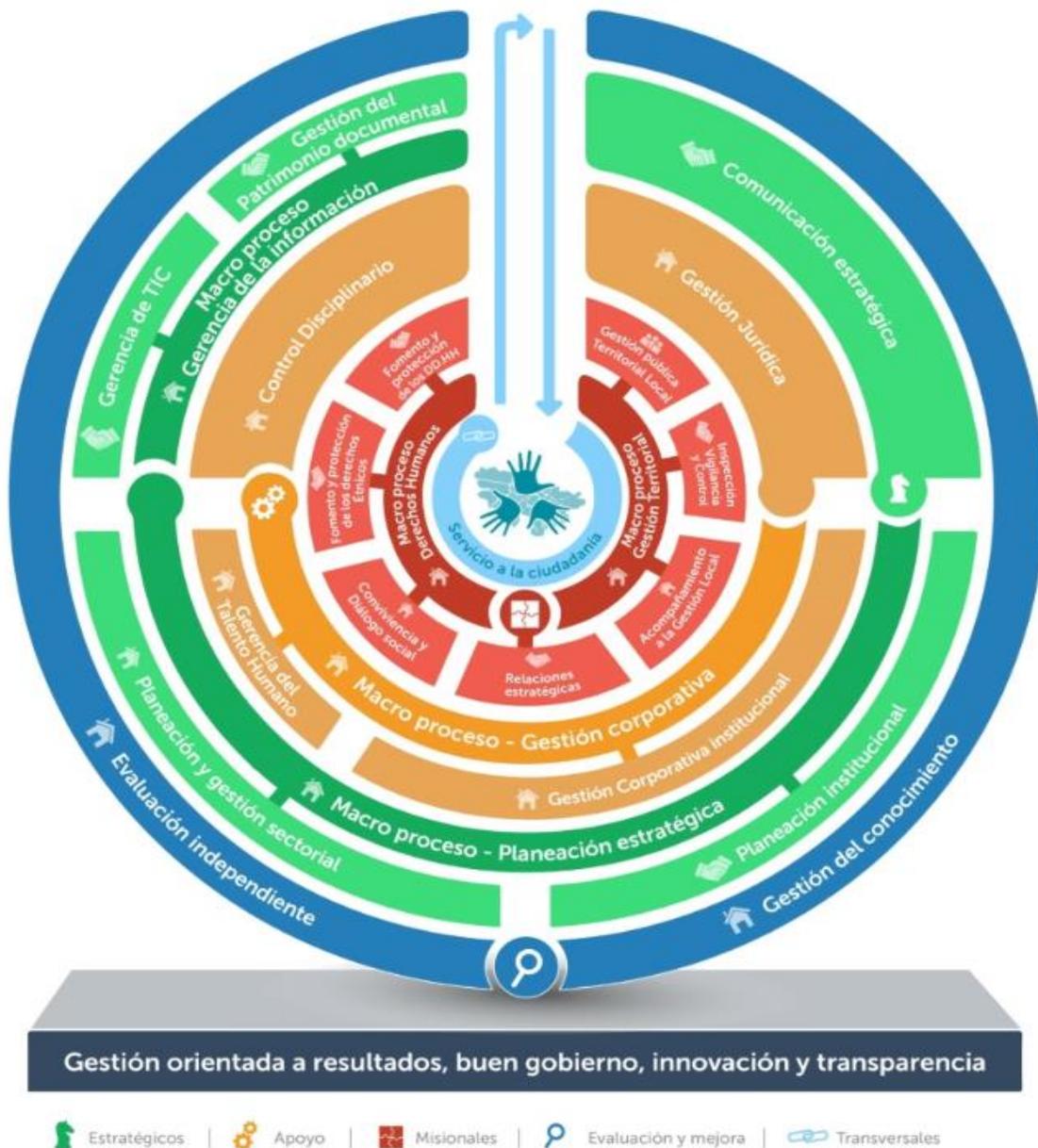
Al interior de la Secretaría Distrital de Gobierno se establecieron, documentaron e implementaron los procesos necesarios para su funcionamiento, los cuales se observan en el Mapa de Procesos, los cuales se clasifican en procesos estratégicos, misionales, de apoyo, de evaluación y transversales, evidenciando la secuencia e interacción entre ellos.

La secuencia e interacción se refuerza en las caracterizaciones de proceso, en las cuales se identifican las entradas, proveedores, salidas y clientes, tanto internos como externos.

De manera complementaria con la visión funcional, expresada en la estructura organizacional de la Entidad, se estableció en la Entidad el Modelo de Operación por Procesos como elemento de control que permite establecer estándares de operación organizacional, los cuales soportan el planear, el hacer, el verificar y el actuar del ciclo de gestión; el cual se relaciona en el mapa de procesos (ver gráfica No. 1).

Mientras que en la visión funcional se representan las jerarquías y líneas de autoridad, en este modelo se expresan las articulaciones y cooperaciones requeridas para el cumplimiento de la función de la Secretaría; el esquema de operación se fundamenta en la definición de macroprocesos y procesos:

Gráfico No. 1. Modelo de operación por procesos, Secretaría Distrital de Gobierno



Fuente: Sistema de Gestión MATIZ - Secretaría Distrital de Gobierno

Los macroprocesos y procesos establecidos en la Entidad se clasifican en cinco (5) categorías, de acuerdo con el tipo de contribución y el resultado que genera:

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"

Tabla No. 1. Macroprocesos y procesos por categoría y liderazgo

Categoría	Tipo de Resultados	Macroproceso	Liderazgo Macroproceso	Proceso	Liderazgo Proceso
1	Políticas, directrices, estrategias, lineamientos y objetivos que permitirán dar cumplimiento de la misión y visión de la Secretaría, y asegurar la disponibilidad de recursos necesarios	Planeación estratégica	Oficina Asesora de Planeación	Planeación Institucional	Oficina Asesora de Planeación
				Planeación y Gestión Sectorial	Oficina Asesora de Planeación
		Gerencia de la información	Subsecretaría de Gestión Institucional	Gerencia de TIC	Dirección de Tecnologías e Información
				Gestión del Patrimonio Documental	Dirección Administrativa
		N/A	N/A	Comunicación Estratégica	Oficina Asesora de Comunicaciones
2	Bienes y servicios para el desarrollo de todos los procesos de la entidad	Gestión Corporativa	Subsecretaría de Gestión Institucional	Gerencia del Talento Humano	Dirección de Gestión del Talento Humano
				Gestión Corporativa Institucional	Compartido: Subsecretaría de Gestión Institucional Alcaldías locales
		N/A	N/A	Control Disciplinario	Oficina de Asuntos Disciplinarios
		N/A	N/A	Gestión Jurídica	Dirección Jurídica
3	Bienes y servicios entregados a la ciudadanía, en respuesta a sus necesidades y demandas,	Derechos Humanos	Subsecretaría de Gobernabilidad y Garantía de Derechos	Fomento y protección de los DDHH	Dirección de Derechos Humanos
				Fomento y protección de los derechos étnicos	Dirección de Asuntos Étnicos



PLANEACIÓN ESTRATÉGICA
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL
Manual del Sistema de Gestión

Categoría	Tipo de Resultados	Macroproceso	Liderazgo Macroproceso	Proceso	Liderazgo Proceso	
	dando cumplimiento de la misión institucional			Convivencia y Diálogo social	Dirección de Convivencia y Diálogo social	
		N/A	N/A	Relaciones Estratégicas	Dirección de Relaciones Políticas	
		Gestión Territorial	Subsecretaria de Gestión Local	Acompañamiento a la gestión local	Subsecretaria de Gestión Local	
				Inspección, Vigilancia y Control	Compartido: Dirección para la Gestión Políciva Alcaldías Locales	
				Gestión Pública Territorial Local	Compartido: Subsecretaria de Gestión Local Alcaldías Locales	
4	Evaluación y mejora	Información que da cuenta de los avances en el desempeño institucional, así como de las oportunidades para el fortalecimiento o aprendizaje organizacional	N/A	N/A	Gestión del Conocimiento	Oficina Asesora de Planeación
			N/A	N/A	Evaluación Independiente	Oficina de Control Interno
5	Transversal	Información de entrada y respuesta respecto de los requerimientos ciudadanos	N/A	N/A	Servicio a la ciudadanía	Subsecretaría de Gestión Institucional

Fuente: Elaboración propia OAP

En este sentido, existe una complementariedad y articulación entre los niveles de macroproceso y proceso, entendiendo que el mayor nivel de liderazgo corresponde al del macroproceso, mientras que la operación de los diferentes lineamientos impartidos obedece al nivel de proceso.

La interacción de los diferentes procesos se evidencia en las caracterizaciones, donde se refleja la información de las entradas, salidas, las dependencias relacionadas, los proveedores y destinatarios de los productos que genera el proceso.

Para la descripción de la gestión que realiza cada proceso, se utilizan los demás tipos documentales establecidos en la Entidad (manuales, procedimientos, instrucciones, plantillas y formatos).

Los procesos descritos anteriormente se definieron de acuerdo con la metodología PHVA (Planear- Hacer – Verificar - Actuar), considerando las entradas con sus respectivas fuentes, las salidas con sus respectivos clientes internos o externos y las actividades generales que se siguen para alcanzar los resultados de procesos.

3.2. LIDERAZGO (Numeral 5 – ISO 9001)

3.2.1. Liderazgo y compromiso (Numeral 5.1 – ISO 9001)

3.2.1.1. Generalidades (Numeral 5.1.1 – ISO 9001)

La alta dirección de la Secretaría Distrital de Gobierno está comprometida con el desarrollo, implementación y mejora de su Sistema de Gestión mediante:

- La responsabilidad y obligación de rendir cuentas de la eficacia del Sistema de Gestión
- La integración de los requisitos del Sistema de Gestión en los procesos de negocio
- La promoción, el enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos
- El aseguramiento de los recursos necesarios para el mantenimiento y continuidad del Sistema de Gestión
- La comunicación de la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema
- El Aseguramiento de los resultados previstos para el Sistema de Gestión
- La generación de compromiso, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema
- El incentivo por la mejora
- El apoyo a otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en sus áreas de responsabilidad.

3.2.1.2. Enfoque al cliente (Numeral 5.1.2 – ISO 9001)

La alta dirección se asegura de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar su satisfacción, a través de la documentación interna del Sistema de Gestión los cuales están enfocados a aumentar la satisfacción del cliente. Adicional, se identifica y se da cumplimiento a las normas de orden constitucional, legal y reglamentario vigentes.

Los clientes y los servicios prestados han sido definidos en las caracterizaciones de procesos, para lo cual se han definido como clientes a la ciudadanía en general.

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

3.2.2. Política (Numeral 5.2 – ISO 9001)

La alta dirección de la Secretaría Distrital de Gobierno debe declarar su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión, declarando la política de calidad, la cual se encuentra en proceso de formulación para aprobación ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

3.2.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización (Numeral 5.3 – ISO 9001)

- **Responsabilidad y autoridad**

La definición de las funciones por dependencias se encuentra establecidas en el Decreto 411 de 2016 y el Decreto 860 de 2019, “Por el cual se modifica la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Gobierno”.

Adicionalmente, y con el fin de definir los roles, funciones y responsabilidades por cargos, se estableció el Manual de Funciones, mediante la Resolución 0330 del 15 de mayo de 2023 “ Por la cual se adopta el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales para los empleos de la Planta de Personal de la Secretaría Distrital de Gobierno”.

Las responsabilidades y autoridades específicas se encuentran en cada uno de los procesos y procedimientos.

La alta dirección debe designar el Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de la Secretaría Distrital de Gobierno, quien además de las funciones a su cargo, tiene las siguientes:

- Recomendar pautas para la determinación, adaptación e implementación del Sistema de Gestión, en concordancia con la normatividad vigente.
- Dirigir, coordinar y orientar la planeación, desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la entidad.
- Fomentar la difusión de la política y los objetivos de calidad.
- Dirigir y coordinar las actividades del equipo operativo para el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión.
- Coordinar a través de las dependencias de la entidad la realización de actividades relacionadas con el Sistema de Gestión.
- Asesorar a las dependencias de la entidad en el establecimiento e implementación, de los procesos necesarios para el Sistema de Gestión.
- Hacer seguimiento a las actividades planeadas para la implementación del Sistema de Gestión.
- Coordinar la elaboración de informes sobre el estado de desempeño del Sistema de Gestión.
- Informar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño sobre la planificación y avances de la Implementación del Sistema de Gestión.
- Asesorar a las Dependencias en la generación de acciones de mejora producto de la gestión del Sistema de Gestión.

3.3. PLANIFICACIÓN (Numeral 6 – ISO – 9001)

El Sistema de Gestión de la Secretaría Distrital de Gobierno se planifica a través de la definición e implementación de actividades que den cumplimiento en forma permanente a la normatividad vigente y a los requisitos de calidad de los beneficiarios o usuarios, alineado con el Plan estratégico.

La planificación del Sistema en cuanto a definición de procesos se realiza mediante su identificación y el establecimiento de las secuencias e interacciones entre los mismos; los métodos de control se encuentran definidos en las caracterizaciones de procesos, siendo éstos los documentos que reflejan la planificación del Sistema de Gestión .

3.3.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades (Numeral 6.1 – ISO 9001)

La gestión y administración de riesgo se establece a partir de los procedimientos “Administración y monitoreo de de riesgos de gestión y corrupción” PL-PIN-015 y “Gestión de los riesgos de Seguridad de la Información” PLE-PIN-P018, en los cuales se establecen las metodologías para realizar la gestión integral de los riesgos que afectan el logro de los objetivos estratégicos y de procesos de la Secretaría Distrital de Gobierno, a través de su identificación, análisis, valoración, definición de estrategias para gestionar integralmente los riesgos, su monitoreo y revisión periódica, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG.

3.3.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos – (Numeral 6.2 – ISO 9001)

- **Objetivos de calidad**

El Secretaría Distrital de Gobierno alineó los objetivos de calidad, con su planeación estratégica quedando como resultado la declaración de los siguientes objetivos de calidad:

- Fomentar la gestión del conocimiento y la innovación para agilizar la comunicación con el ciudadano, la prestación de trámites y servicios, y garantizar la toma de decisiones con base en evidencia.
- Promover una ciudadanía activa y responsable, propiciando espacios de participación, formación y diálogo con mayor inteligencia colectiva y conciencia común, donde las nuevas ciudadanías se sientan vinculadas e identificadas con el Gobierno Distrital.
- Implementar estrategias de Gobierno Abierto y transparencia, haciendo uso de herramientas de las TIC para su divulgación, como parte del fortalecimiento de la relación entre la ciudadanía y el gobierno.
- Realizar acciones enfocadas al fortalecimiento de la gobernabilidad democrática local.
- Brindar atención oportuna y de calidad a los diferentes sectores poblacionales, generando relaciones de confianza y respeto por la diferencia.
- Fortalecer las relaciones de confianza con las corporaciones político-administrativas de elección popular y con la región, facilitando la aprobación de iniciativas que permitan atender las demandas ciudadanas.
- Fortalecer la gestión institucional aumentando las capacidades de la entidad para la planeación, seguimiento y ejecución de sus metas y recursos, y la gestión del talento humano.

3.3.3. Planificación de los cambios (Numeral 6.3 – ISO 9001)

La entidad establece los lineamientos para identificar, analizar, implementar y realizar seguimiento a los cambios que puedan afectar el modelo de operación por procesos o el Sistema de Gestión implementado en la entidad, por medio de las actividades y la verificación de resultados para los cambios implementados.

3.4. APOYO (Numeral 7 – ISO 9001)

3.4.1. Recursos (Numeral 7.1 – ISO 9001)

3.4.1.1. Generalidades (Numeral 7.1.1. – ISO 9001)

El Secretaría Distrital de Gobierno cuenta con instrumentos de planificación presupuestal que garantizan la apropiación de los recursos financieros necesarios para implementar, mantener y mejorar la eficacia del Sistema de Gestión. Los procesos PLE-PIN “Planeación Institucional” GCO-GCI “Gestión corporativa Institucional” y sus documentos asociados establecen las pautas para la administración financiera que soporta la operación de la entidad.

3.4.1.2. Personas (Numeral 7.1.2. – ISO 9001)

En la Secretaría Distrital de Gobierno se establece que todo el personal que ejecuta procesos y procedimientos relacionados con la calidad de los servicios tiene la competencia adecuada sobre la base de la educación, formación, habilidades, y experiencia apropiada, las cuales se encuentran documentadas en el Manual de Funciones, el cual se reglamente mediante la Resolución 0330 de 2023, “Por la cual se adopta el Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales para los empleos de la Planta de Personal de la Secretaría Distrital de Gobierno”.

3.4.1.3. Infraestructura (Numeral 7.1.3. – ISO 9001)

De acuerdo con las necesidades, planes, programas y proyectos establecidos en la Secretaría Distrital de Gobierno, y el Decreto 411 de 2016 se ha determinado que la administración de la Infraestructura estará a cargo de la Subsecretaría de Gestión Institucional y la Dirección Administrativa, con el fin de proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio, mediante la aplicación de sus procedimientos asociados al proceso de Gestión Corporativa Institucional GCO-GCI.

Para garantizar el soporte tecnológico en el desarrollo de las actividades de la Secretaría, así como Formular e implementar las estrategias de Tecnologías e Información (TI) en materia de seguridad digital, uso y apropiación de los sistemas de información y disponibilidad de los servicios de TIC, adoptando los lineamientos de la política de Gobierno Digital, con el fin de contribuir al logro de los resultados esperados por la Secretaría Distrital de Gobierno, la satisfacción de los diferentes grupos de interés y la toma de decisiones en la Entidad, se ha definido el proceso “Gerencia de TIC” GDI-TIC; para estas actividades ha generado los procedimientos, manuales e instrucciones que presentan como se da cumplimiento a lo establecido en este proceso.

3.4.1.4. Ambiente para la operación de los procesos (Numeral 7.1.4. – ISO 9001) y Conocimientos de la organización (Numeral 7.1.6. – ISO 9001)

En la Secretaría Distrital de Gobierno el ambiente y los conocimientos para la operación de los procesos está soportado en los procedimientos que se encuentran asociados al proceso GCO-GTH “Gerencia del Talento Humano”.

3.4.1.5. Recursos de seguimiento y medición (Numeral 7.1.5. – ISO 9001)

- **Generalidades (Numeral 7.1.5.1. – ISO 9001)**

La entidad debe establecer un procedimiento de “Control de producto o servicio no conforme”, en el cual se definan los criterios para identificación, detección, documentación y control del uso o entrega no intencionada de salidas, productos o servicios no conformes, de acuerdo con los requisitos previamente establecidos en los procesos del Sistema de Gestión.

- **Trazabilidad de las mediciones (Numeral 7.1.5.2. – ISO 9001)**

El Secretaría Distrital de Gobierno determina como no aplicable este requisito, debido a que no emplea equipos de medición.

3.4.2. Competencia (Numeral 7.2 – ISO 9001)

La Resolución 0330 de 2023 “ Por la cual se adopta el Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales para los empleos de la Planta de Personal de la Secretaría Distrital de Gobierno”, define los requisitos mínimos reglamentados y establece que el personal tiene la competencia adecuada sobre la base de la educación, formación, habilidades, y experiencia apropiada. Además, mediante el documento “ GCO-GTH-PL004 Plan Institucional de Capacitación-PIC”, cuyo propósito es orientar el desarrollo y fortalecimiento de las competencias de los servidores públicos, por medio de programas de formación y capacitación que generen apropiación y sentido de pertenencia en relación con la cultura organizacional y la gestión del conocimiento de la Secretaría Distrital de Gobierno SDG.

3.4.3. Toma de conciencia (Numeral 7.3 – ISO 9001)

Para el sistema de gestión establece la conformación del equipo operativo, para el cual se seleccionan los promotores de mejora para cada uno de los procesos, dependencias y alcaldías locales, quienes deben apoyar la implementación de los procesos y cumplir una labor de sensibilización, capacitación y divulgación referente al Sistema de Gestión – MATIZ.

Como parte complementaria, la Oficina Asesora de Comunicaciones apoya las campañas de socialización, por medio de piezas comunicativas y la realización de diferentes estrategias impulsadas por el equipo operativo del Sistema de Gestión.

3.4.4. Comunicación (Numeral 7.4 – ISO 9001)

El Secretaría Distrital de Gobierno dispone de los mecanismos e infraestructura necesarios para la comunicación entre los funcionarios, dependencias y otras entidades, con el propósito de cumplir eficazmente con los procesos.

Los canales de comunicación se establecen el proceso CES-C “Comunicación Estratégica”, el cual tiene como propósito divulgar y socializar la gestión de la entidad por medio de la formulación y desarrollo de estrategias comunicativas producto del desarrollo de todos los procesos misionales, de apoyo, estratégicos y de evaluación y mejora, garantizando la disponibilidad de la información y la interacción con las partes interesadas internas y externas de la Secretaría Distrital de Gobierno.

3.4.5. Información documentada (Numeral 7.5 – ISO 9001)

3.4.5.1. Generalidades (Numeral 7.5.1 – ISO 9001)

Se asegura la disponibilidad de la información necesaria para apoyar el funcionamiento y seguimiento de los procesos mediante la documentación asociada a cada proceso evidenciada en la caracterización de los procesos y el listado maestro de documentos.

Control de Documentos

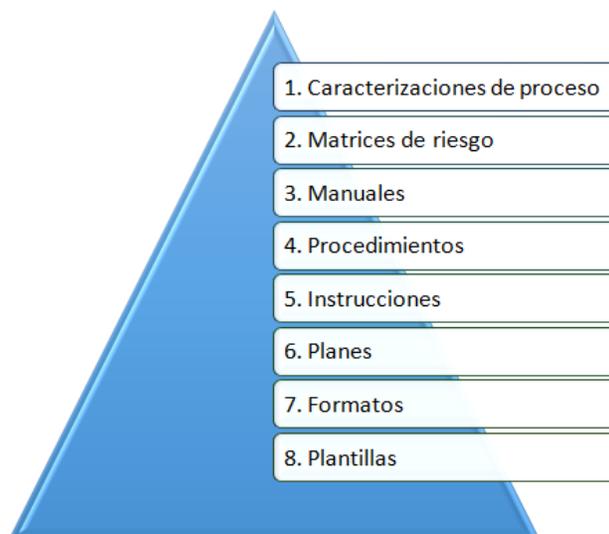
El Secretaría Distrital de Gobierno ha definido los controles necesarios para la administración y control de la documentación, mediante la promulgación del procedimiento PLE-PIN-P014 “Elaboración y control de los documentos del Sistema de Gestión”, a cargo de la Oficina Asesora de Planeación, el cual define las actividades de aprobación, actualización, identificación de cambios, disposición de las versiones vigentes, legibilidad de los documentos, control de los documentos y la prevención de documentos obsoletos.

A continuación, se presenta la tipificación de la documentación que conforma el Sistema de Gestión de la Secretaría Distrital de Gobierno, dando cumplimiento a lo exigido por la norma en la ISO 9001 2015.

El Sistema de Gestión de la Secretaría Distrital de Gobierno se encuentra documentado de la siguiente forma:

El Sistema de Gestión de la Secretaría Distrital de Gobierno, cuenta con una estructura documental por jerarquías de los tipos de documentos que la conforman, cuya definición se presenta a continuación:

Gráfico No. 02. Pirámide documental



Fuente: Elaboración propia OAP

- **Caracterizaciones de proceso:** Documento que presenta la información general del proceso, determinando aspectos como: el objetivo, responsabilidades y generación de productos o servicios mediante la transformación de elementos de entrada.
- **Matrices de riesgos:** Resultado de la aplicación de las fases de identificación, análisis, evaluación y tratamiento de riesgos en cada proceso en el formato establecido para tal fin.
- **Manuales:** Documento que establece de forma general los lineamientos que enmarcan temáticas específicas para la gestión de un proceso.
- **Procedimientos:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. Define quién hace qué, donde, cuando, por qué, cómo y qué registro(s) evidencia(n) su cumplimiento.
- **Instrucciones:** Documento que define el paso a paso en el desarrollo de una actividad específica de un procedimiento.
- **Planes:** Tipo documental que establece las acciones para la gestión de una (s) temática (s) institucional (es) mediante la definición de objetivos, actividades/metás, responsables, recursos y herramientas de seguimiento y medición.
- **Formatos:** Documento que tiene el objetivo de estandarizar la presentación o contenido de alguna información.
- **Plantillas:** Documento diseñado para orientar el registro de algún documento del Sistema de Gestión.

La Secretaría Distrital de Gobierno establece y mantiene registros de calidad con el objetivo de proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como la operación eficaz del Sistema de Gestión.

3.4.5.2. Creación y actualización (Numeral 7.5.2 – ISO 9001) y Control de la información documentada (Numeral 7.5.3 – ISO 9001)

Con el procedimiento PLE-PIN-P014 “Elaboración y control de los documentos del Sistema de Gestión”, a cargo de la Oficina Asesora de Planeación, se determinan las actividades necesarias para la creación, modificación, eliminación y control de la documentación del Sistema de Gestión – MATIZ, con el fin de generar seguridad frente a la aplicación de los procesos y documentos asociados, se aborda desde la identificación o necesidad de crear o actualizar los documentos que hacen parte del SIG, hasta su publicación en el sitio o herramienta dispuesta por la entidad.

3.5. OPERACIÓN (Numeral 8 – ISO 9001)

3.5.1. Planificación y control operacional (Numeral 8.1 – ISO 9001)

Los elementos para la planificación de realización del producto y la prestación del servicio son:

- Los procesos establecidos y su alcance, el cual se encuentra en el Mapa de Procesos y en las caracterizaciones de proceso.
- Los riesgos de cada proceso y sus medidas de control identificados en el Mapa de Riesgos.
- Requisitos legales para la prestación del servicio o elaboración del producto.
- Procedimientos, formatos y otros documentos requeridos para la operación.
- El personal competente para cada proceso.
- Asignación de recursos para la operación y seguimiento de los procesos.
- Las fuentes de información.

El Secretaría Distrital de Gobierno ha planificado la prestación de los servicios, identificando en las caracterizaciones de procesos el ciclo PHVA para cada uno de ellos, por este medio de definen las entradas, los proveedores, las salidas y los clientes. Entre los procesos misionales se encuentran:

- Fomento y Protección de los DDHH
- Fomento y Protección de los Derechos Étnicos
- Convivencia y Diálogo social
- Relaciones Estratégicas
- Acompañamiento a la Gestión Local
- Inspección, Vigilancia y Control
- Gestión Pública Territorial Local

3.5.2. Requisitos para los productos y servicios (Numeral 8.2 – ISO 9001)

3.5.2.1. Comunicación con el cliente (Numeral 8.2.1 – ISO 9001)

El Secretaría Distrital de Gobierno ha determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, para esto ha definido los procesos “Comunicación Estratégica” y “Servicio a la Ciudadanía”, los cuales determinan los canales de recepción de información proveniente del usuario, la administración de esta y su divulgación, a través de los procedimientos asociados.

3.5.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios (Numeral 8.2.2 – ISO 9001)

El Secretaría Distrital de Gobierno ha determinado los requisitos legales, productos y/o servicios prestados a los usuarios, los requisitos especificados y no establecidos por los usuarios se encuentran definidos en los procesos.

3.5.2.3. Revisión de los requisitos relacionados con los servicios (Numeral 8.2.3 – ISO 9001)

Debido al carácter público de la Secretaría Distrital de Gobierno, los requisitos asociados a los productos y servicios están definidos en la normatividad legal. En este sentido, la revisión de los requisitos de los servicios está relacionada con la correcta interpretación de cada uno de los requisitos que constituyen el marco jurídico de los procesos asociados.

3.5.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios (Numeral 8.2.4 – ISO 9001)

Con el procedimiento de PLE-PIN- P014 “Elaboración y control de los documentos del Sistema de Gestión” se establece que, cada vez que se presente un cambio en la normatividad legal, se debe actualizar toda la documentación asociada en el Sistema de Gestión, la cual tenga relación con dichos cambios.

3.5.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios (Numeral 8.3 – ISO 9001)

3.5.3.1. Generalidades (Numeral 8.3.1 – ISO 9001)

El Secretaría Distrital de Gobierno realiza diseño y desarrollo a las actividades encaminadas a la formulación de políticas y diseño de normas, para lo cual ha definido los controles necesarios para sus etapas de planificación, los requerimientos de entrada, la verificación de los requisitos y la revisión, verificación y validación de requisitos.

3.5.3.2. Planificación del diseño y desarrollo (Numeral 8.3.2 – ISO 9001)

Por medio del procedimiento “Formulación, implementación y seguimiento de política pública” PLE-PGS-P001 se establecen los lineamientos para asesorar y acompañar técnica y metodológicamente la preparación, agenda pública, formulación, adopción, implementación y seguimiento de las políticas públicas que son lideradas por el Sector Gobierno, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Secretaría Distrital de Planeación, con el fin dar cumplimiento a la misionalidad del Sector Gobierno.

3.5.3.3. Entradas para el diseño y desarrollo (Numeral 8.3.3 – ISO 9001)

La caracterización del proceso “Planeación y Gestión Sectorial” identifica las fuentes y entradas para el diseño de las políticas públicas a formular.

3.5.3.4. Controles del diseño y desarrollo (Numeral 8.3.4 – ISO 9001)

El Secretaría Distrital de Gobierno hace seguimiento a las características de los productos, establecidas en las caracterizaciones de procesos. Así mismo, el procedimiento “Formulación, implementación y seguimiento de política pública” PLE-PGS-P001, establece los puntos críticos de control para la verificación del cumplimiento de los requisitos en las diferentes etapas de diseño y desarrollo.

3.5.3.5 Salidas del diseño y desarrollo (Numeral 8.3.5 – ISO 9001)

La caracterización del proceso “Planeación y Gestión Sectorial” identifica las salidas y sus receptores, con el fin de validar el cumplimiento de los requisitos definidos previamente en las entradas y conforme a los criterios de aceptación.

3.5.3.6 Cambios del diseño y desarrollo (Numeral 8.3.6 – ISO 9001)

Se desarrollan de acuerdo con lo establecido en el procedimiento “Formulación, implementación y seguimiento de política pública” PLE-PGS-P001.

3.5.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente (Numeral 8.4 – ISO 9001)

3.5.4.1. Generalidades (Numeral 8.4.1 – ISO 9001)

3.5.4.2. Tipo y alcance del control (Numeral 8.4.2 – ISO 9001)

Los manuales, procedimientos e instrucciones del proceso “Gestión Corporativa Institucional” en lo relacionado con Contratación establecen los lineamientos para llevar a cabo los trámites de contratación y/o convenios con proveedores externos que proporcionan productos y servicios necesarios para cumplimiento de la misionalidad de la Entidad, a su vez, establecen los criterios para la evaluación, selección, seguimiento al desempeño y la reevaluación de proveedores.

3.5.4.3. Información para los proveedores externos (Numeral 8.4.3 – ISO 9001)

- **Proceso de adquisición de bienes y servicios**

El Secretaría Distrital de Gobierno tiene implementado “Gestión Corporativa Institucional” en el cual se establecen los procedimientos, manuales e instrucciones relacionados con la contratación de acuerdo con las normas y parámetros establecidos para la adquisición de bienes y servicios.

- **Información para la adquisición de bienes y servicios**

El Secretaría Distrital de Gobierno ha definido la generación de documentos que soportan los procesos transparentes de contratación, mediante la publicación de los términos y pliegos para contratar en las páginas web habilitadas para este tema, por lo que se garantiza el acceso a la información a los posibles proveedores.

- **Verificación de los productos y/o servicios adquiridos**

El Secretaría Distrital de Gobierno estableció y definió los mecanismos de verificación a los productos y servicios adquiridos, mediante la documentación del GCO-GCI-M003 “Manual de Contratación”.

3.5.5. Producción y provisión del servicio (Numeral 8.5 - ISO 9001)

3.5.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio. (Numeral 8.5.1 - ISO 9001)

El Secretaría Distrital de Gobierno ha generado los documentos necesarios para la prestación de los servicios, mediante la definición de los procesos y procedimientos en los diferentes niveles de la organización.

Los procesos misionales establecidos son:

- Fomento y Protección de los DDHH
- Fomento y Protección de los Derechos Étnicos
- Convivencia y Diálogo social
- Relaciones Estratégicas
- Acompañamiento a la Gestión Local
- Inspección, Vigilancia y Control
- Gestión Pública Territorial Local

En la definición de los procesos se han identificado los riesgos, los productos que se entregan al cliente y los procedimientos que definen las actividades.

Adicional a lo anterior, la prestación del servicio se soporta en la dotación tecnológica para el desarrollo de las actividades, las cuales se estandarizan a través del proceso “Gerencia de TIC”.

3.5.5.2. Identificación y trazabilidad (Numeral 8.5.2 - ISO 9001)

Con el fin de identificar el estado del producto y/o servicio se han establecido formatos y/o registros en los distintos procedimientos que soportan la operación de los procesos misionales.

3.5.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos (Numeral 8.5.3 - ISO 9001)

De acuerdo con la información que es propiedad del cliente, la Secretaría Distrital de Gobierno registra la información en medios informáticos seguros, salvaguardando la información, su veracidad y disponibilidad. Para lo cual regula estas actividades mediante la generación de control de accesos y copias de seguridad de la información.

Por otra parte, existen disposiciones reglamentarias en relación con la confidencialidad de la información que permite salvaguardar la privacidad de información.

3.5.5.4. Preservación (Numeral 8.5.4 - ISO 9001)

En las caracterizaciones de los procesos se han definido los productos que están orientados a los clientes, y se relacionan los documentos y registros, los cuales se administran de acuerdo con las disposiciones del proceso Gestión Patrimonio Documental GDI-GPD-C.

3.5.6. Liberación de los productos y servicios (Numeral 8.6 – ISO 9001)

El Sistema de Gestión establece en sus procesos y procedimientos los criterios de aceptación, los responsables, junto con las actividades de planificación y control, con el fin de comprobar el cumplimiento de los requisitos de los productos y servicios.

3.5.7. Control de las salidas no conformes (Numeral 8.7 – ISO 9001)

La entidad debe establecer los lineamientos para realizar el seguimiento a los productos y/o servicios de la Secretaría Distrital de Gobierno de manera que se asegura que el servicio que no sea conforme con los requisitos se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional.

3.6. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO (Numeral 9 – ISO 9001)

3.6.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación (Numeral 9.1 – ISO 9001)

3.6.1.1. Generalidades (Numeral 9.1.1. – ISO 9001)

El Secretaría Distrital de Gobierno ha definido los mecanismos de seguimiento, medición, análisis y mejora, con el objeto de lograr un adecuado servicio a los clientes y un continuo mejoramiento de los procesos a su interior, entre los que se encuentran el análisis de información de los diferentes procesos, mediciones de satisfacción de los clientes respecto a los productos y servicios brindados, y resultados de las auditorías internas.

3.6.1.2. Satisfacción del cliente (Numeral 9.1.2. – ISO 9001)

Como herramienta de medición de la satisfacción del cliente, el Secretaría Distrital de Gobierno ha implementado tres mecanismos para asegurar que se identifican sus necesidades, entre las que se encuentran:

- Elaboración de encuestas de satisfacción,
- Documentación y puesta en marcha del procedimiento de trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía.
- Jornadas de rendición de cuentas a la ciudadanía.

3.6.1.3. Análisis y evaluación (Numeral 9.1.3 – ISO 9001)

El Secretaría Distrital de Gobierno determina, recopila y analiza los datos producto del seguimiento a los procesos, con el fin de evaluar el cumplimiento de las metas y así demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión , para lo cual tiene en cuenta los resultados de los indicadores, producto no conforme, satisfacción del cliente, entre otras.

El Secretaría Distrital de Gobierno ha planificado e implantado los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- Demostrar la conformidad del servicio,
- Asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión , y
- Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión .

Lo anterior mediante la conformación principalmente del proceso “Planeación Institucional” y los manuales, procedimientos e instrucciones que permiten hacer seguimiento a la conformidad del Sistema de Gestión .

Adicionalmente, cuando no se alcancen los resultados planificados, se llevan a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del servicio, de acuerdo con el procedimiento establecido para la formulación de acciones preventivas, correctivas y/o de mejora.

3.6.2. Auditoría interna (Numeral 9.2 – ISO 9001)

La Secretaría Distrital de Gobierno lleva a cabo a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el Sistema de Gestión y la operación institucional :

- Es conforme con las disposiciones planificadas
- Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Para lo cual ha establecido el proceso EIN-C “Evaluación Independiente”

3.6.3. Revisión por la dirección (Numeral 9.3 – ISO 9001)

3.6.3.1. Generalidades (Numeral 9.3.1 – ISO 9001)

Teniendo en cuenta que las necesidades de gestión interna de la Secretaría Distrital de Gobierno, la alta dirección realizará revisión formal del Sistema de Gestión de manera periódica, con el fin de asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia continua de dicho sistema.

La revisión del Sistema de Gestión es responsabilidad del Comité Institucional de Gestión y Desempeño y su desarrollo se hace teniendo en cuenta las entradas de información establecidas en el numeral 9.3.2 de la norma ISO 9001 2015. De esta revisión se derivan los informes, soportes y actas que reflejan el análisis de la información y acciones generadas.

3.6.3.2. Entradas de la revisión por la dirección (Numeral 9.3.2 – ISO 9001)

En la revisión por parte de la dirección se verifican los siguientes aspectos:

- El estado de acciones de revisiones anteriores
- Cambios en el contexto (cuestiones internas y externas) de la organización pertinentes al SIG
- La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema, incluyendo las tendencias de:
 - ✓ Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes
 - ✓ El grado en que se han cumplido los objetivos de la calidad
 - ✓ Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios
 - ✓ No conformidades y acciones correctivas
 - ✓ Resultados de seguimiento y medición
 - ✓ Resultados de las auditorías
 - ✓ El desempeño de los proveedores externos
- La adecuación de los recursos
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades
- Oportunidades de mejora.

3.6.3.3. Salidas de la revisión por la dirección (Numeral 9.3.3 – ISO 9001)

Como resultado de esta revisión se consideran acciones para:

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”



- La mejora del Sistema de Gestión y los procesos.
- La mejora del producto o servicio
- La necesidad de nuevos recursos

La entidad conserva la información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.

3.7. MEJORA (Numeral 10 – ISO 9001)

3.7.1. Generalidades (Numeral 10.1 – ISO 9001)

El Secretaría Distrital de Gobierno mejora continuamente la eficacia del Sistema de Gestión mediante la aplicación de los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

3.7.2. No conformidades y acciones correctivas (Numeral 10.2 – ISO 9001)

- **Acción correctiva**

El Secretaría Distrital de Gobierno establece y ejecuta las acciones necesarias para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir. Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos y magnitud de las no conformidades encontradas.

El desarrollo de esta actividad se basa en el documento “Manual para la Gestión de Planes de Mejoramiento GCN-M002”, en el cual se establecen los lineamientos para orientar y facilitar la identificación de hallazgos y/u oportunidades de mejora, el análisis de causa raíz, la definición y ejecución de acciones preventivas, correctivas o de mejora, asignación de responsables tanto para la ejecución como para las acciones y el seguimiento y cierre correspondiente.

- **Acción Preventiva**

Mediante el “Manual para la Gestión de Planes de Mejoramiento GCN-M002”, la Secretaría Distrital de Gobierno determina las acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas son apropiadas a los efectos de los problemas potenciales y establece las disposiciones para la determinación de las no conformidades potenciales y sus causas.

3.7.3. Mejora continua (Numeral 10.3 – ISO 9001)

El “Manual para la Gestión de Planes de Mejoramiento GCN-M002”, establece los mecanismos para formular acciones para gestionar hallazgos, no conformidades u oportunidades de mejora provenientes de diferentes fuentes.

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

3.1. Documentos internos

Código	Documento
N/A	Mapa de procesos
N/A	Todos los procesos del Sistema de Gestión

3.2 Normatividad vigente

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
Acuerdo 381	2009	Por medio del cual se promueve el uso del lenguaje incluyente	Todos
Decreto 1499	2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015	Todos
Resolución 0297	2023	Por la cual se adopta el mapa de procesos del Sistema de Gestión de la Secretaría Distrital de Gobierno y se dictan otras disposiciones	Todos

3.3. Documentos externos

Nombre	Fecha de publicación o versión	Entidad que lo emite	Medio de consulta
NTC ISO 9001 sistemas de gestión de la calidad - requisitos	2015	ICONTEC	Norma que reposa en el archivo de la Oficina Asesora de Planeación
Manual operativo MIPG	Versión 4 2021	Departamento Administrativo de la Función Pública	Virtual
Guía técnica colombiana GTC-ISO/TR 10013	2021	ICONTEC	Virtual