

<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	4202000-MA-022
	<b>VERSIÓN</b>	06
	<b>PÁGINA:</b>	1 of 67



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

**SECRETARÍA GENERAL  
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ**

	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>
<b>ELABORÓ</b>	Yenny Milena Villamil Guerrero	Contratista	31/05/19	
	Juan Sebastian Moreno Galindo	Contratista		
<b>REVISÓ</b>	Luz Alejandra Barbosa	Jefe Oficina Asesora de Planeación	06/06/2019	
<b>APROBÓ</b>	Luz Alejandra Barbosa	Jefe Oficina Asesora de Planeación	06/06/2019	

<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>4202000-MA-022</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>06</b>
	<b>PÁGINA:</b>	<b>2 of 67</b>

## TABLA DE CONTENIDO

1. MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN .....	7
2. GESTIÓN DE LA ENTIDAD.....	8
2.1 Información Institucional.....	8
2.1.1 Reseña Histórica.....	8
2.1.2 Funciones de la Secretaría General.....	8
2.2 Estructura Organizacional .....	9
2.3. Planeación Institucional.....	9
2.3.1 Misión.....	9
2.3.2 Visión .....	9
2.3.3 Valores .....	9
2.3.4 Objetivos institucionales y de la calidad.....	10
2.3.5 Contexto Estratégico.....	11
2.3.5.1. Comprensión de la organización y de su contexto.....	11
2.3.5.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas:.....	11
2.3.5.3 Enfoque al cliente.....	12
3. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	13
3.1 Marco Normativo .....	14
3.2 Alcance del SIG. ....	16
3.3 Política del SIG.....	16
3.4 Objetivos del SIG .....	17
3.5. Roles y Responsabilidades .....	17
3.5.1. Responsabilidad del Comité Directivo del Sistema Integrado de Gestión: .....	18
3.5.2 Responsabilidad del Secretario General .....	18

<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>4202000-MA-022</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>06</b>
	<b>PÁGINA:</b>	<b>3 of 67</b>

3.5.3 Responsabilidades para gestionar y controlar el riesgo: .....	19
3.5.4. Implementación del Sistema Integrado de Gestión: .....	19
3.5.5 Equipos y Comités del Sistema Integrado de Gestión .....	21
3.6 Planificación del Sistema Integrado de Gestión .....	22
3.6.1. Acciones para abordar los riesgos .....	22
3.6.2 Modelo de operación por procesos .....	22
3.6.3 Interacción de Procesos.....	24
3.6.4. Estructura Documental.....	24
3.6.5 Caracterizaciones de Procesos.....	25
3.6.6 Auditoría del Sistema Integrado de Gestión .....	25
3.6.7. Procedimientos básicos del Sistema Integrado de Gestión .....	25
3.6.9. Exclusiones del sistema Integrado de Gestión.....	26
4. SISTEMAS DE GESTIÓN QUE CONFORMAN EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN .....	26
4.1 Sistema de Gestión de Calidad .....	26
4.1.1. Descripción .....	26
4.1.2 Alcance.....	27
4.1.3. Política .....	30
4.1.4 Objetivos .....	30
4.1.5 Planificación de los cambios .....	31
4.1.6. Recursos del sistema de gestión de la calidad. ....	32
4.1.6.1 Matriz de Responsabilidades .....	32
4.1.6.2 Infraestructura .....	33
4.1.6.3. Otros recursos.....	33
4.1.6.4 Requisitos puntuales .....	33
4.1.6.5 Información Documentada: .....	33
4.1.7 Planificación y control operacional: .....	34
4.1.8 Requisitos para los productos .....	35

<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>4202000-MA-022</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>06</b>
	<b>PÁGINA:</b>	<b>4 of 67</b>

4.1.8.1. Comunicación con el cliente:.....	35
4.1.8.2 Determinación de los requisitos para los Productos y servicios .....	35
4.1.8.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios.....	35
4.1.8.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios .....	36
4.1.9 Diseño y desarrollo .....	36
4.1.10 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente .....	37
4.1.11 Producción y prestación del servicio .....	37
4.1.12. Liberación de los productos y servicios.....	39
4.1.13 Control de las salidas no conformes. ....	39
4.1.14 Seguimiento, medición, análisis y evaluación. ....	40
4.1.14.1. Satisfacción del cliente.....	40
4.1.14.2. Análisis y evaluación .....	40
4.1.15. Auditoria interna .....	41
4.1.16. Revisión por la Dirección.....	41
4.1.17 Mejora .....	41
4.1.17.1. No conformidad y acción correctiva. ....	42
4.2 Sistema de Control Interno .....	42
4.2.1. Descripción .....	42
4.2.2. Alcance.....	43
4.2.3. Política .....	43
4.2.4. Objetivos .....	43
4.3. Sistema de Gestión Ambiental .....	44
4.3.1. Descripción .....	44
4.3.2. Alcance.....	44
4.3.3. Política .....	44
4.3.4. Objetivos .....	45
4.3.5 Requisitos puntuales .....	46

<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>4202000-MA-022</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>06</b>
	<b>PÁGINA:</b>	<b>5 of 67</b>

4.4. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo .....	47
4.4.1. Descripción .....	47
4.4.2. Alcance.....	48
4.4.3. Política .....	48
4.4.4. Objetivos .....	49
4.4.4.1 General .....	49
4.4.4.2. Específicos:.....	49
4.4.5 Requisitos puntuales .....	50
6.5. Sistema de Gestión de Seguridad de la Información .....	50
6.5.1. Descripción .....	50
6.5.2. Alcance.....	51
6.5.3. Política .....	51
6.5.4. Objetivos      52	
6.5.5 Requisitos puntuales .....	53
4.6. Sistema de Responsabilidad Social .....	55
4.6.1 Descripción .....	55
4.6.2 Alcance.....	55
4.6.3 Política .....	55
4.6.4 Objetivos .....	55
4.7 Sistema Interno de Gestión Documental y Archivo.....	56
4.7.1. Descripción .....	56
4.7.2 Alcance.....	56
4.7.3 Política .....	56
4.7.4 Objetivos .....	62
4.7.5 Requisitos puntuales .....	63

<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>4202000-MA-022</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>06</b>
	<b>PÁGINA:</b>	<b>6 of 67</b>

## FIGURAS Y TABLAS

Figura 1. Modelo del Sistema Integrado de Gestión.....	13
Figura 2. Modelo de operación por procesos de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá.....	25
Figura 3. Estructura Documental Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá .....	24
Figura 4. Mapa puntos de atención Red CADE y SuperCADE.....	31
Figura 5. Mapa Centros Locales de Atención a Víctimas CLAV –Bogotá.....	31
Tabla 1. Matriz de Responsabilidades.....	32

<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>4202000-MA-022</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>06</b>
	<b>PÁGINA:</b>	<b>7 of 67</b>

## **1. MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

El presente Manual tiene por objeto describir las disposiciones adoptadas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá para la implementación, sostenibilidad y mejora continua de su gestión, mediante la aplicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, la Norma ISO 9001:2015 y su articulación con los procesos y con otros sistemas de gestión, así como determinar las directrices generales, alcance, objetivos, exclusiones entre otros, del Sistema Integrado de Gestión.

La estructura del manual permite describir un primer capítulo en donde se señalan los aspectos relacionados con este documento, un segundo capítulo dedicado a la descripción general de la gestión de la entidad y un tercer capítulo para suministrar información del Sistema Integrado de Gestión y los sistemas que lo componen, haciendo énfasis en el Sistema de Gestión de la Calidad, que la entidad adoptó y que da respuesta a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

De otra parte, este documento tiene como finalidad describir el sistema, servir de fuente de información para capacitación e inducción en la entidad, ser referente para el ejercicio de las auditorías internas y externas, además de establecer lineamientos y directrices generales y específicas relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad.

<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>4202000-MA-022</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>06</b>
	<b>PÁGINA:</b>	<b>8 of 67</b>

## 2. GESTIÓN DE LA ENTIDAD

### 2.1 Información Institucional

#### 2.1.1 Reseña Histórica

Mediante la Ordenanza 2 de 1863 se organizó el Distrito Federal (Municipalidad del Distrito Federal), cuya legislación y funciones de algunos de sus empleados aparecía contenida en la Ordenanza 9 del mismo año. Posteriormente, mediante la Ley 72 de 1926 se otorgaron facultades al municipio de Bogotá.

En 1945, mediante el Acto Legislativo No 1, se autorizó la organización de Bogotá bajo la figura de Distrito Especial; no obstante, lo anterior, fue sólo hasta 1954 cuando se organizó a Bogotá con dicho carácter, sin sujeción al Régimen Municipal Ordinario según se dispuso en el Decreto Ley 3640.

En 1968, con ocasión de la gran reforma de la Administración del Estado, se dispuso también la organización administrativa del Distrito Especial mediante el Decreto Nacional 3133 de 1968 el cual en su Capítulo IV, artículo 18, inciso segundo señaló: *“...A partir de la vigencia del presente Decreto, y sin perjuicio de las facultades que en él se otorgan al Concejo y al Alcalde, habrá las siguientes Secretarías: De Gobierno, Hacienda, Obras Públicas, Educación, Salud Pública y General, y los siguientes Departamentos Administrativos: de Planeación, de Tránsito y Transportes, de Bienestar Social y de Acción Comunal”*.

Esta norma dio forma definitiva al Distrito y otorgó al Alcalde y al Concejo de Bogotá las mismas atribuciones de los Gobernadores y Asambleas.

#### 2.1.2 Funciones de la Secretaría General

La Secretaría General es un organismo del Sector Central con autonomía administrativa y financiera y actúa como cabeza del sector Gestión Pública, la cual tiene por objeto orientar y liderar la formulación y seguimiento de las políticas para el fortalecimiento de la función administrativa de los organismos y entidades de Bogotá, Distrito Capital, mediante el diseño e implementación de instrumentos de coordinación y gestión, la promoción del desarrollo institucional, el mejoramiento del



<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>4202000-MA-022</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>06</b>
	<b>PÁGINA:</b>	<b>9 of 67</b>

servicio a la ciudadana y ciudadano, la protección de recursos documentales de interés público y la coordinación de las políticas del sistema integral de información y desarrollo tecnológico.

Las funciones de la Secretaría General están descritas en el Decreto Distrital 425 de 2016 *“Por medio del cual se modifica la Estructura Organizacional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.”*.

## 2.2 Estructura Organizacional

[Estructura Organizacional de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá \(Decreto 425 de 2016\).](#)

## 2.3. Planeación Institucional

### 2.3.1 Misión

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, es la entidad estratégica, articuladora, y líder del sector Gestión Pública (*Quienes somos*), que eleva la efectividad de la Administración Pública Distrital y promueve la transparencia (*Qué y Dónde lo hacemos*) para contribuir al bienestar y calidad de vida de la ciudadanía (*Para qué y quién lo hacemos*).

### 2.3.2 Visión

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en 2020 será reconocida a nivel nacional e internacional (*Imagen deseada*) como una entidad modelo en gestión pública, que inspirará por su transparencia, confiabilidad y eficaz interacción con los ciudadanos, (*qué resultado buscamos*), en el marco de los valores de la integridad institucional (*estándar de conducta*).

### 2.3.3 Valores

Los valores que guían la gestión de la Secretaría, están contenidos en el código de Integridad del Servicio Público distrital y fueron adoptados mediante Decreto Distrital 118 del 27 de febrero de 2018 son:

<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	4202000-MA-022
	<b>VERSIÓN</b>	06
	<b>PÁGINA:</b>	10 of 67



### 2.3.4 Objetivos institucionales y de la calidad

1. Consolidar a 2020 una cultura de visión y actuación ética, íntegra y transparente.
2. Fortalecer la capacidad de formulación, implementación y seguimiento, de la política pública de competencia de la Secretaría General; así como las estrategias y mecanismos para su evaluación.
3. Apoyar el desarrollo óptimo de los proyectos estratégicos, priorizados por el señor Alcalde.
4. Afianzar la efectividad de la cooperación internacional y posicionar a nivel internacional el Distrito Capital. **(Objetivo de Calidad)**
5. Mejorar la experiencia de la ciudadanía, con enfoque diferencial y preferencial, en su relación con la Administración Distrital. **(Objetivo de Calidad)**
6. Simplificar, racionalizar y virtualizar trámites y servicios para contribuir al mejoramiento del clima de negocios y facilitar el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de deberes de la ciudadanía. **(Objetivo de Calidad)**
7. Ampliar la cobertura de servicios a través de los diferentes canales de interacción ciudadana
8. Aumentar el uso y aprovechamiento ciudadano de la infraestructura de la Secretaría General
9. Lograr la excelencia en procesos de gestión y convertir a la Secretaría General en referente distrital. **(Objetivo de Calidad)**
10. Mejorar la calidad y oportunidad de la ejecución presupuestal y de cumplimiento de metas.
11. Generar acciones de articulación interinstitucional, para la modernización de la infraestructura física de la Administración Distrital
12. Incorporar y afianzar la innovación y gestión del conocimiento como conductas distintivas de nuestra cultura institucional
13. Orientar la implementación de Gobierno Abierto en el Distrito Capital y ejecutar lo correspondiente en la Secretaría General

<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>4202000-MA-022</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>06</b>
	<b>PÁGINA:</b>	<b>11 of 67</b>

14. Monitorear la implementación del ERP Distrital, en el marco del convenio de cooperación suscrito con la Secretaría de Hacienda Distrital
15. Avanzar en la mejora de la percepción de los servidores, respecto a la Secretaría General como un gran lugar para trabajar.
16. Mejorar consistentemente la satisfacción de los servidores públicos y los ciudadanos frente a la información divulgada en materia de acciones, decisiones y resultados de la gestión del distrito capital. **(Objetivo de Calidad)**

## 2.3.5 Contexto Estratégico

### 2.3.5.1. Comprensión de la organización y de su contexto

El contexto estratégico, tiene como finalidad documentar los factores que influyen en el propósito, objetivos y sostenibilidad de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Su contenido describe el marco normativo, la Plataforma Estratégica (Misión, Visión, Valores y Objetivos institucionales), los elementos de alineación estratégica, el análisis DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas) y los riesgos estratégicos, que pueden afectar el logro del cumplimiento de los objetivos institucionales frente al que hacer de la Entidad. Ver documento en siguiente link:



<http://secretariageneral.gov.co/transparencia/planeacion/politicas-lineamientos-y-manuales/contexto-estrategico-secretaria-general>

### 2.3.5.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas:

La Secretaría General tiene identificadas las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, para controlarlas y definir acciones que permitan incrementar su satisfacción. En sentido, tiene identificados dentro de los grupos de valor<sup>1</sup> y partes interesadas:

<sup>1</sup> Subconjunto del Conjunto Grupos de Interés, conformado por "Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad". (Tomado de Manual

<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>4202000-MA-022</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>06</b>
	<b>PÁGINA:</b>	<b>12 of 67</b>

- Los ciudadanos,
- El Alcalde,
- El Concejo Municipal,
- Entidades y Organismos Distritales
- Entidades de orden Nacional
- Entes de Control y Vigilancia
- Empresas privadas
- Organismos de control
- Organismos internacionales
- Entidades con funciones de Inspección, Vigilancia y Control
- Veedurías ciudadanas
- Víctimas del conflicto armado.
- Servidores públicos (funcionarios y contratistas),
- Universidades o instituciones educativa
- Entes académicos
- Centros y grupos de investigación

Los productos y/o servicios de la Secretaria General, se están dirigidos a estos grupos de valor y partes interesadas, estos se encuentran identificados y caracterizados en el portafolio de bienes y servicios, el cual puede consultarse a través del siguiente link <http://172.16.101.25:7772/vision/>

### **2.3.5.3 Enfoque al cliente**

La entidad identifica y determina los requisitos del cliente, los legales, los de la organización y demás requisitos dentro de la caracterización de productos y servicios; así mismo, determina los riesgos y oportunidades que puedan afectar la conformidad de los productos y servicios y la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.

---

Operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión, del DAFP, 2017). Los grupos de valor específicos para la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá se encuentran identificados en la Matriz de Caracterización del Bien y/o Servicio.

<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>4202000-MA-022</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>06</b>
	<b>PÁGINA:</b>	<b>13 of 67</b>

### 3. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Es un conjunto articulado de herramientas de gestión que le permiten a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, el logro de sus objetivos institucionales, el cumplimiento de los fines esenciales del Estado y el mejoramiento de la calidad y servicios a cargo de la entidad, integrando los siguientes sistemas:

- Sistema de Gestión de Calidad
- Sistema de Control Interno
- Sistema Interno de Gestión Documental y Archivo
- Sistema de Sistema de Seguridad en la Información.
- Sistema de Gestión Ambiental
- Sistema de Responsabilidad Social
- Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional



Figura 1. Modelo del Sistema Integrado de Gestión

<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>4202000-MA-022</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>06</b>
	<b>PÁGINA:</b>	<b>14 of 67</b>

### 3.1 Marco Normativo

El Sistema Integrado de Gestión se desarrolla considerando entre otras disposiciones, el marco legal vigente relacionado a continuación:

- **Ley 594 del 2000**, Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 1499 de 2017**, Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- **Decreto 1072 de 2015**, Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo
- **Decreto Distrital 651 de 2011**, Por medio del cual se crean el Sistema Integrado de Gestión Distrital -SIGD-y la Comisión Intersectorial del -SIGD-, y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto Distrital 591 de 2018**, Por medio del cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión Nacional y se dictan otras disposiciones.
- **Resolución 307 de 2015**, Por la cual se reorganiza el Sistema Integrado de Gestión en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, Distrito Capital.
- **Resolución 213 de 2018**, Por la cual se modifican los Artículos [9](#) y [14](#) de la Resolución 307 de 2015 respecto de la conformación y asistencia al Comité Directivo del Sistema Integrado de Gestión de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.
- **Circular Conjunta 012 de 2018**, Directrices para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG en el Distrito Capital.
- Sistema de Gestión Documental y Archivo, adoptado mediante **Decreto 514 del 2006**.

Así mismo, considera entre otros referentes las siguientes normas técnicas:

<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>4202000-MA-022</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>06</b>
	<b>PÁGINA:</b>	<b>15 of 67</b>

- Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión para las entidades y organismos distritales NTD SIG 001:2011 a la fecha vigente.
- Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 14001:2015. Sistema de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso.
- Norma Técnica Colombiana NTC-OHSAS 18001:2007. Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional. Requisitos.
- Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 45001:2018 Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo
- Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 27001:2013. Tecnología de la Información. Técnica de Seguridad. Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información. Requisitos
- Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 15489-1. Información y Documentación. Gestión de Documentos.
- Gestión del Riesgo Principios y Directrices - ISO 31000:2018.
- Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 26000. Guía de Responsabilidad Social.
- Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 19011: 2002. Directrices para la auditoría de los Sistema de la Calidad y/o Ambiente.
- Social Accountability 8000 (SA 8000:2007). Norma de Responsabilidad Social.
- Guía Técnica Colombiana GTC -180. Responsabilidad Social.

<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>4202000-MA-022</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>06</b>
	<b>PÁGINA:</b>	<b>16 of 67</b>

### 3.2 Alcance del SIG.

Inicia con la planeación institucional, continúa con la planeación de los Sistemas de Gestión y sus componentes, finalizando con la medición y el seguimiento de sus procesos, todo esto en el marco del ciclo de mejoramiento continuo (PHVA).

### 3.3 Política del SIG

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en el marco del Sistema Integrado de Gestión, se compromete a:

- Procurar que todas las actuaciones, actividades, operaciones, así como la administración de la información y los recursos se desarrollen acatando los principios de eficacia, eficiencia y efectividad, aplicando normas, procedimientos y mecanismos de seguimiento y evaluación para el mejoramiento de la gestión.
- Prevenir la contaminación, mitigación y/o compensación de los impactos ambientales.
- Identificar y prevenir las condiciones y factores que afectan o pueden afectar la salud y seguridad del personal, para garantizar un ambiente de trabajo adecuado.
- Proteger la confidencialidad, integridad, disponibilidad y autenticidad de los activos de información.
- Administrar y conservar los documentos de archivo producidos en el ejercicio de su gestión y preservar la memoria institucional.

Para lograr lo anterior promovemos un ambiente de responsabilidad social a la vez que fortalecemos el desarrollo de nuestro personal, la construcción de la moral pública, la participación de los usuarios, así como de las partes interesadas, destinando los recursos necesarios para consolidar nuestra cultura de mejoramiento continuo y la sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión.



<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>4202000-MA-022</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>06</b>
	<b>PÁGINA:</b>	<b>17 of 67</b>

### 3.4 Objetivos del SIG

Son objetivos del Sistema Integrado de Gestión:

- Garantizar la satisfacción de los clientes, así como de las partes interesadas en la prestación de los servicios.
- Fomentar la protección y mantenimiento de la salud física, mental y social de los (las) servidores(as) de la entidad, con el fin de eliminar o minimizar los riesgos a que puedan estar expuestos.
- Facilitar la gestión documental aplicando los principios y procesos archivísticos.
- Gestionar la seguridad de la información en la entidad, a través de controles adecuados y suficientes que garanticen la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
- Mitigar los impactos ambientales a través del manejo eficiente de los recursos.
- Generar una gestión socialmente responsable basada en un comportamiento transparente y ético.
- Establecer las acciones, las políticas, los métodos, procedimientos y mecanismos de prevención, control, evaluación y de mejoramiento continuo de la Secretaría General

### 3.5. Roles y Responsabilidades

La responsabilidad y autoridad, se establece mediante el organigrama de la entidad, en el manual específico de funciones y competencias laborales, en las políticas, y se detalla en este manual y en los procedimientos del sistema.

Por su parte, los Directores, Altos Consejeros, Subdirectores y Jefes de Oficina de cada dependencia, los servidores públicos de la Entidad y en general, quienes presten servicios a ésta, serán responsables de su implementación, desarrollo y mantenimiento.

El liderazgo y compromiso frente al sistema de gestión de la calidad, lo demuestra el equipo directivo estableciendo las responsabilidades, roles proveyendo los recursos, realizando seguimiento, utilizando el enfoque basado en riesgo para la toma de decisiones, promoviendo la mejora, y apoyando a los directivos quienes aplican el

<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>4202000-MA-022</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>06</b>
	<b>PÁGINA:</b>	<b>18 of 67</b>

liderazgo en sus áreas de responsabilidad. Los diversos temas de la ISO 9001:2015 se han identificado frente a los procesos y a su vez, los responsables de proceso lideran el uso de dichos requisitos para el cumplimiento de los objetivos a su cargo.

### **3.5.1. Responsabilidad del Comité Directivo del Sistema Integrado de Gestión:**

Definir las políticas y estrategias necesarias para el diseño, desarrollo, comunicación, implementación, mejoramiento y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión.

Aprobar y evaluar el desempeño y el cumplimiento de los objetivos, planes y metas previstas para el desarrollo, implementación, mejoramiento y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión y recomendar las acciones preventivas y correctivas necesarias.

Fomentar en la Secretaría General la cultura de la mejora continua.

Evaluar el estado y avance del Sistema Integrado de Gestión con base en los informes y en las encuestas de satisfacción de la ciudadanía, los usuarios, destinatarios y beneficiarios, entre otros.

Hacer seguimiento al mapa de riesgos y planes de manejo, promoviendo la prevención en concordancia con los criterios de aceptación de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

### **3.5.2 Responsabilidad del Secretario General**

El responsable del direccionamiento estratégico del Sistema Integrado de Gestión para la Entidad, el seguimiento al cumplimiento de los elementos que lo conforman y la asignación de recursos necesarios para su funcionamiento, es el (la) Secretario (a) General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>4202000-MA-022</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>06</b>
	<b>PÁGINA:</b>	<b>19 of 67</b>

### 3.5.3 Responsabilidades para gestionar y controlar el riesgo:

Para la administración integral de riesgos en la Secretaría General, se determinan los roles de los diferentes actores, teniendo en cuenta las directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, entre otras, las cuales se encuentran definidas dentro de la Política de administración del riesgo, la cual puede consultarse en el link: <http://secretariageneral.gov.co/transparencia/planeacion/politicas-lineamientos-y-manuales/politica-administración-del-riesgo> .

### 3.5.4. Implementación del Sistema Integrado de Gestión:

La jefatura de la Oficina Asesora de Planeación, lidera ante la Alta Dirección de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá el Sistema Integrado de Gestión, quien informa al Comité sobre el desempeño del Sistema Integrado de Gestión para la oportuna toma de decisiones, que garantiza el mejoramiento continuo del mismo y de cualquier necesidad de mejora. Así mismo, tiene la responsabilidad de liderar al equipo operativo y desarrollar las siguientes funciones:

- Ser el soporte principal del Secretario General para el impulso, construcción, consolidación, articulación, mejoramiento y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión.
- Formular, orientar, dirigir y coordinar cada una de las etapas del proyecto de diseño, desarrollo, implementación, mejoramiento y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión de la Secretaría General atendiendo las normas aplicables a cada Sistema.
- Asegurar que se establezcan, implanten y mantengan los procesos necesarios para la implementación, mejoramiento y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión.
- Someter a consideración del Comité del Sistema Integrado de Gestión, para su aprobación, propuestas de diseño, desarrollo, implementación, desempeño, mejora y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión.

<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>4202000-MA-022</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>06</b>
	<b>PÁGINA:</b>	<b>20 of 67</b>

- Coordinar con los directivos o responsables de cada dependencia o proceso, las actividades que requiere realizar el Equipo operativo de Gestores del Sistema Integrado de Gestión, en armonía y colaboración con los (las) servidores(as) de dichas dependencias.
- Informar al Equipo Directivo sobre la planificación y avances del proyecto de diseño, desarrollo, implementación mejoramiento y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión.
- Coordinar y dirigir las actividades del Equipo Operativo del Sistema Integrado de Gestión.
- Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos, necesidades y expectativas de los usuarios, destinatarios o beneficiarios de los productos (bienes y/o servicios) en todos los niveles de la Entidad.
- Representar a la Secretaría General frente a organismos externos en los asuntos relativos al Sistema Integrado de Gestión.
- Convocar las reuniones del Comité del Sistema Integrado de Gestión, a través de memorando y/o correo electrónico.
- Liderar, planear e impulsar la implementación de planes y acciones asociadas al Plan Anticorrupción, transparencia y acceso a la información pública, estrategias de participación ciudadana en la gestión, rendición de cuentas y servicio al ciudadano, teniendo como eje transversal la estrategia de gobierno en línea.

La jefatura de la Oficina Asesora de Planeación, para el ejercicio de sus roles y responsabilidades, se apoya en los (las) servidores(as) de la Oficina Asesora de Planeación, quienes cumplirán los siguientes roles y responsabilidades:

- Levantar y llevar las memorias del proceso de planeación, desarrollo, implementación mejoramiento y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión.
- Apoyar la coordinación del Equipo Operativo o de Gestores en todo lo relacionado con el Sistema Integrado de Gestión.

<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>4202000-MA-022</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>06</b>
	<b>PÁGINA:</b>	<b>21 of 67</b>

- Velar por el cumplimiento de los requisitos del Sistema Integrado de Gestión.
- Brindar asesoría al Equipo Operativo del Sistema Integrado de Gestión en todo lo relacionado con el Sistema.
- Las demás que el (la) Jefe (a) de la Oficina Asesora de Planeación y/o el Comité del Sistema Integrado de Gestión determinen.

### **3.5.5 Equipos y Comités del Sistema Integrado de Gestión**

La Secretaría General cuenta con los siguientes Equipos de Trabajo Institucional para el Sistema Integrado de Gestión:

- **Equipo Directivo:** Está conformado por los (las) servidores(as) públicos del nivel Directivo de la Secretaría General, responsables de dar directrices y lineamientos a los equipos técnicos de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- **Equipo Operativo:** El equipo operativo está liderado por la jefatura de la Oficina Asesora de Planeación y está conformado por representantes de los diferentes procesos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, quienes son designados por los (las) jefes(as) de cada dependencia, para desplegar e implementarlo en la entidad, de acuerdo con normatividad técnica, legal y reglamentaria asociada a cada uno de los Sistemas. Las y los representantes se denominan “Gestores del Sistema Integrado de Gestión”.
- **Equipo Evaluador:** El equipo evaluador es el responsable de realizar la evaluación independiente y objetiva de la implementación, mantenimiento, medición y mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión. Está conformado por el (la) Jefe(a), los (las) servidores(as) públicos de la Oficina de Control Interno.

<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>4202000-MA-022</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>06</b>
	<b>PÁGINA:</b>	<b>22 of 67</b>

## 3.6 Planificación del Sistema Integrado de Gestión

### 3.6.1. Acciones para abordar los riesgos

La Secretaría General ha documentado la política de administración de riesgos, conforme a los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP. Así mismo, acoge y adapta la metodología contenida en la Guía para administración de riesgos emitida por esa entidad. El desarrollo de esta política describe la estructura, los roles en líneas de defensa, el alcance y de cómo abordar los riesgos y oportunidades, cuidando la coherencia entre los riesgos estratégicos, los operacionales para su mitigación. Igualmente, referencia a los demás sistemas de gestión en esta materia (Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo, Seguridad de la Información) y referencia el procedimiento de gestión de riesgo, incluyendo los riesgos de corrupción que se desarrollan con guía particular del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

### 3.6.2 Modelo de operación por procesos

La estructura e interacción de procesos de la entidad se encuentra dispuesta en cuatro tipos de procesos a saber<sup>2</sup>:

- a) **Procesos estratégicos:** Incluyen procesos relativos a la planeación estratégica, establecimiento de políticas, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos para los otros y resultados deseados de la organización y para revisiones por la dirección.
- b) **Procesos misionales:** Incluyen todos los procesos que proporcionan los resultados deseados por la organización.
- c) **Procesos de apoyo:** Incluyen todos los procesos que hacen falta proporcionar los recursos necesarios para los objetivos de calidad y resultados deseados de la organización.
- d) **Procesos de control o evaluación:** Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos para realizar el análisis del desempeño y la

2 . ISO TC 176 SC2

<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>4202000-MA-022</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>06</b>
	<b>PÁGINA:</b>	<b>23 of 67</b>

mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento, auditoría, análisis del desempeño y procesos de mejora. Los procesos de medición a menudo están documentados como parte integral de los procesos de gestión, de recursos y de realización.



Figura 2. Modelo de operación por procesos de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá

<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>4202000-MA-022</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>06</b>
	<b>PÁGINA:</b>	<b>24 of 67</b>

### 3.6.3 Interacción de Procesos

La interacción de los veintidós (22) procesos de la Secretaría General, se puede evidenciar de la siguiente manera:

- Gráficamente en el Modelo de operación por procesos.
- Detalladamente en las caracterizaciones de los procesos, en las entradas y salidas que generan cadena de valor en los procesos misionales. Las interacciones con los procesos de apoyo se evidencian en los campos de recursos (humanos, físicos, financieros, tecnologías de información y comunicaciones y de infraestructura), la interacción con los procesos estratégicos y de control en la primera entrada en donde se articula la Planeación estratégica de la entidad y en los campos del verificar y actuar. Así mismo, la identificación de los riesgos propios del proceso.
- Operativamente a través de los procedimientos en las actividades o tareas cuando existe secuencia y se expresa la interacción con otros procesos.

### 3.6.4. Estructura Documental

El Sistema Integrado de Gestión se encuentra constituido por los documentos establecidos a continuación:

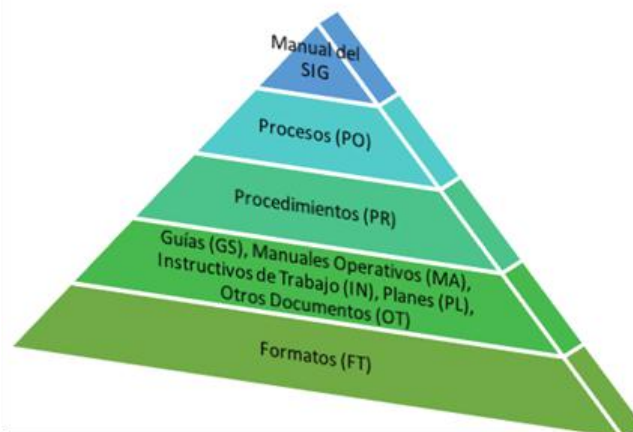


Figura 3. Estructura Documental Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá



<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>4202000-MA-022</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>06</b>
	<b>PÁGINA:</b>	<b>25 of 67</b>

### 3.6.5 Caracterizaciones de Procesos

La caracterización de cada uno de los procesos de la Secretaría General, se encuentra publicada en el sistema de información "Sistema Integrado de Gestión" donde se evidencia e identifican las características propias, el objetivo y las actividades de cada uno de ellos, con el fin de adoptar un enfoque basado en procesos:

<http://172.16.101.25:7772/vision/> y

<http://secretariageneral.gov.co/transparencia/organizacion/Procesos%20y%20Procedimientos>

### 3.6.6 Auditoría del Sistema Integrado de Gestión

El Sistema Integrado de Gestión se audita de acuerdo con lo establecido en los procedimientos: "Auditorías Internas de Gestión", 2210112-PR-006 y "Auditorías Internas de Calidad" 4201000-PR-361, mediante el cual se da cumplimiento a lo señalado en la NTD SIG 001:2011 a la fecha vigente, numeral 6.3 "Auditorías internas del sistema integrado de Gestión".

### 3.6.7. Procedimientos básicos del Sistema Integrado de Gestión

Los procedimientos básicos del Sistema Integrado de Gestión son los que se señalan a continuación:

- Elaboración y control de la información documentada 2210111-PR-002
- Control de salidas No Conformes y No Conformidades 2210111-PR-004
- Acciones correctivas, preventivas y de mejora 2210111-PR-005
- Auditorías Internas de Gestión 2210112-PR-006
- Auditorías Internas de Calidad 4201000-PR-361
- Identificación de aspectos y valoración de impactos ambientales 2210111-PR-288
- Actualización de Tablas de Retención Documental -TRD 2211600-PR-048
- Organización de archivos de gestión 2211600-PR-051
- Gestión del riesgo 2210111-PR-214
- Inventario, clasificación, etiquetado de información, protección de datos personales, evaluación de riesgos y planes de tratamiento a los activos de información 2213200-PR-187

<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>4202000-MA-022</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>06</b>
	<b>PÁGINA:</b>	<b>26 of 67</b>

- Gestión de incidentes y requerimientos tecnológicos 2213200-PR-101
- Revisión por la Dirección 2210111-PR-196

### **3.6.8 Comunicación**

En la Secretaría General la comunicación es liderada por el proceso de Comunicación pública, el cual ha identificado las necesidades de información y comunicación tanto al interior como al exterior de la Entidad; enmarcado en cuatro, orientaciones y lineamientos de la comunicación pública, como son: Relaciones estratégicas comunicacionales, Ecosistema digital, Comunicación Corporativa y Comunicación hacia la ciudadanía. En conjunto, los lineamientos dados por el proceso tanto a las entidades del distrito como a las dependencias de la Secretaría General, incluyen y garantizan los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad, describiendo en el plan de comunicaciones qué comunicar, cuándo, a quién, cómo comunicar y quién comunica.

### **3.6.9. Exclusiones del sistema Integrado de Gestión**

No se contempla ninguna exclusión, todos los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y NTD-SIG 001:2011 a la fecha vigente, son aplicables en el Sistema Integrado de Gestión de la Secretaría General y se evidencian en el anexo 1 “*Matriz de cumplimiento de requisitos de la norma NTD-SIG 001:2011*”.

## **4. SISTEMAS DE GESTIÓN QUE CONFORMAN EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

### **4.1 Sistema de Gestión de Calidad**

#### **4.1.1. Descripción**

Es una herramienta de gestión orientada a garantizar el cumplimiento a los requisitos de los productos y servicios entregados a la ciudadanía, entidades y

<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>4202000-MA-022</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>06</b>
	<b>PÁGINA:</b>	<b>27 of 67</b>

partes interesadas, para la satisfacción de sus necesidades, así como de su mejora continua.

## **4.1.2 Alcance**

Formulación, implementación y seguimiento a las políticas públicas que sean competencia de la Secretaría General. Fortalecimiento de la función administrativa de los organismos y entidades del Distrito Capital. Gestión del sistema distrital de servicio a la Ciudadanía. Atención integral a víctimas del conflicto armado que arriban a la ciudad y desarrollo de procesos para la construcción de memoria, paz y reconciliación. Promoción, cooperación y proyección internacional de Bogotá. Gestión y conservación del patrimonio documental de interés público. Elaboración de impresos requeridos por las entidades distritales y publicación de los actos administrativos en el Registro Distrital. Asesoría técnica en materia de proyectos TIC a las entidades de la administración pública distrital.

**La Secretaria General desarrolla sus actividades en las siguientes sedes:**

Contacto telefónico para todas sus actividades: +57 1 3813000

Sedes:

1. Edificio Liévano - Cra. 8 #10-65, Bogotá
2. Archivo Distrital - Calle 6 B # 5-75.
3. Imprenta Distrital - Ac. 11 Sur #1 Este-60
4. Alta Consejería de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones ATICs. - Cra 8 N 12 – 21(Edificio Restrepo).
5. Centro de Memoria, Paz y reconciliación - Carrera 19b #24 - 86, Bogotá
6. Centro de Contacto Línea 195 – Cra 29 C # 75 - 65
7. Red CADE y SuperCADE:

CADE Yomasa - Calle 78 Sur # 14-55

CADE Tunal - Carrera 24C # 48-94 Sur Local 58-60

CADE Toberín - Carrera 21 # 169-62 Local 118

CADE Suba- Calle 147 B # 91-66

Cra 8 No. 10 - 65  
 Código postal 111711  
 Tel: 381 3000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
 Info: Línea 195



<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>4202000-MA-022</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>06</b>
	<b>PÁGINA:</b>	<b>28 of 67</b>

CADE Servitá - Calle 165 # 7-52

CADE Santa Lucía - AV. Caracas # 42-00 Sur

CADE Santa Helenita - Carrera 84 BIS #71B-53

CADE Plaza de las Américas - Carrera 71D # 6-94 Sur Local 1132-1134

CADE Patio Bonito - Carrera 87 # 5B-21

CADE Muzú - Carrera 51 F # 43-50 Sur

CADE La Victoria - Diagonal 37 Sur # 2-00 Este

CADE Luceros - Carrera 17F # 69-50 Sur

CADE La Gaitana - Transversal. 126 # 133-32

CADE Kennedy - Calle 36BIS Sur # 78K.40

CADE Fontibón - Diagonal 16 # 104-51

CADE Chicó - Carrera 16 # 90-06

CADE Candelaria - Calle 60A Sur # 28-80

CADE Bosa - Carrera 77 J # 63-53 Sur

Súper CADE Engativá - Transversal 113B # 66-54

Súper CADE 20 de Julio - Carrera 5A # 30D-20 Sur

Súper CADE Calle 13-Movilidad - AV. Calle 13 # 37-35

Súper CADE Bosa - AV. Calle 57R Sur # 72D-12

Súper CADE Suba - Calle 145 # 103B-90

Súper CADE Américas - AV. Carrera 86 # 43-55 Sur

Súper CADE CAD Carrera 30 - Carrera 30 # 25-90

<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>4202000-MA-022</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>06</b>
	<b>PÁGINA:</b>	<b>29 of 67</b>



Figura 4. Mapa Puntos de atención Red CADE y SuperCADE - Bogotá

### 8. Centros Locales de Atención a Víctimas- CLAV

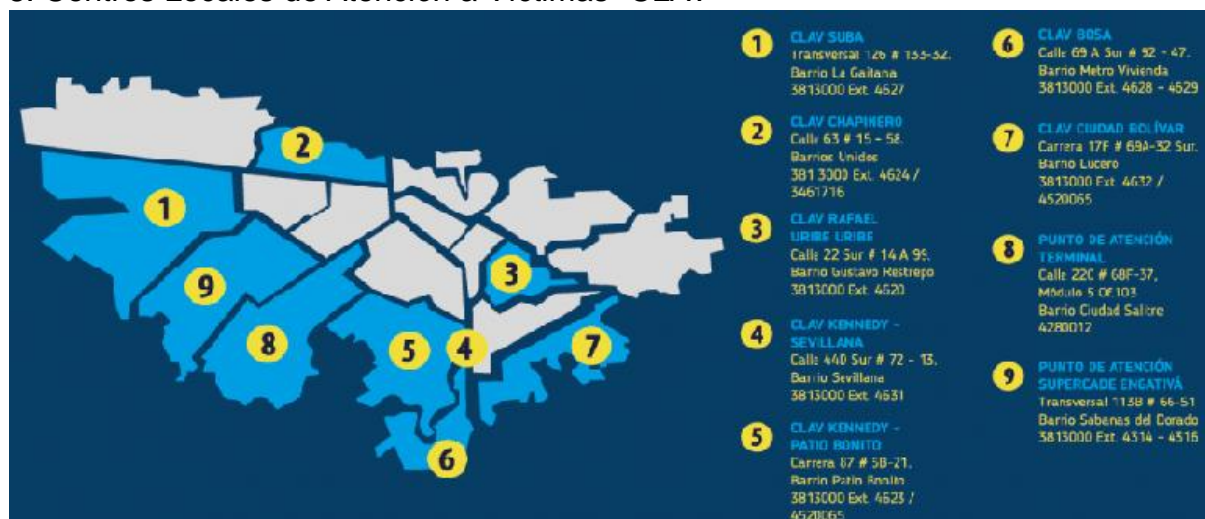


Figura 5. Mapa Centros Locales de Atención a Víctimas CLAV - Bogotá

<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>4202000-MA-022</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>06</b>
	<b>PÁGINA:</b>	<b>30 of 67</b>

### 4.1.3. Política

La Secretaría General declara que su gestión está dirigida:

- Acercar la Administración Distrital hacia la ciudadanía.
- Liderar la Gestión Pública Distrital.
- Promover el Desarrollo institucional Distrital.
- Conservar y proteger la memoria institucional del Distrito Capital.
- Fortalecer las Relaciones Internacionales de Bogotá D.C.
- Coordinar las políticas del sistema integral de información y desarrollo tecnológico del Distrito Capital.

Atendiendo a este compromiso establecemos la siguiente Política de Calidad:

- Nuestros grupos de interés son nuestra razón de ser.
- El respeto a las normas y el cumplimiento del Estado Social de Derecho son reconocidos como una expresión de calidad.
- Dirigiremos nuestro esfuerzo a la mejora continua de nuestro sistema de gestión de la calidad con el fin de lograr una gestión pública efectiva, transparente y moderna.

La implementación del sistema de gestión de calidad es la herramienta de gestión seleccionada para la implementación de la política y está basada en el enfoque de la norma ISO 9001:2015. La política de calidad, se encuentra disponible en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión, para las partes interesadas.

### 4.1.4 Objetivos

Los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad, hacen parte de los objetivos institucionales de la entidad, enunciados en el numeral 2.3.4 del presente documento y se relacionan a continuación:

1. Afianzar la efectividad de la cooperación internacional y posicionar a nivel internacional el Distrito Capital.
2. Mejorar la experiencia de la ciudadanía, con enfoque diferencial y preferencial, en su relación con la Administración Distrital.
3. Simplificar, racionalizar y virtualizar trámites y servicios para contribuir al mejoramiento del clima de negocios y facilitar el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de deberes de la ciudadanía.

<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>4202000-MA-022</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>06</b>
	<b>PÁGINA:</b>	<b>31 of 67</b>

4. Lograr la excelencia en procesos de gestión y convertir a la Secretaría General en referente Distrital.
5. Mejorar consistentemente la satisfacción de los servidores públicos y los ciudadanos frente a la información divulgada en materia de acciones, decisiones y resultados de la gestión del distrito capital.

Estos objetivos cuentan con la planificación necesaria para su cumplimiento (Ver Plan estratégico).

#### **4.1.5 Planificación de los cambios**

La Oficina Asesora de Planeación, a través del proceso de Direccionamiento Estratégico identifica los cambios que pueden afectar el sistema de gestión de la calidad, analiza su alcance, las consecuencias potenciales, la disponibilidad de recursos, y la asignación de responsabilidades para su cumplimiento, seguimiento y logro. Los cambios planificados se formalizan en los ejercicios de revisión por la Dirección.

<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>4202000-MA-022</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>06</b>
	<b>PÁGINA:</b>	<b>32 of 67</b>

#### 4.1.6. Recursos del sistema de gestión de la calidad.

##### 4.1.6.1 Matriz de Responsabilidades

TIPO DE DOCUMENTO	ELABORACION	REVISIÓN	APROBACION
Manual del SIG	Gestor y/o servidor público asignado por el responsable	Representante de la Alta Dirección	Representante de la Alta Dirección
Procesos	Gestor de cada proceso y/o servidor público asignado por el responsable	Subsecretario, Director(a), Subdirector (a) o Jefe.	Subsecretario, Director(a), Subdirector (a) o Jefe.
Procedimientos		Subsecretario, Director(a), Subdirector (a), Jefe o funcionario asignado con responsabilidad en el procedimiento.	Subsecretario, Director(a), Subdirector (a) o Jefe.
Guías, Manuales operativos, Instructivos, Planes, Otros documentos		Subsecretario, Director(a), Subdirector (a), Jefe o funcionario asignado con responsabilidad en el procedimiento.	Subsecretario, Director(a), Subdirector (a), Jefe o funcionario asignado con responsabilidad en el procedimiento.
Formatos		Subsecretario, Director(a), Subdirector (a), Jefe o funcionario asignado con responsabilidad en el procedimiento.	Subsecretario, Director(a), Subdirector (a), Jefe o funcionario asignado con responsabilidad en el procedimiento.

Tabla 1. Matriz de Responsabilidades



<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>4202000-MA-022</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>06</b>
	<b>PÁGINA:</b>	<b>33 of 67</b>

### 4.1.6.2 Infraestructura

En cada caracterización de proceso se describen los recursos necesarios para un adecuado desarrollo de las actividades. Anualmente, mediante el Plan Anual de Adquisiciones, la Secretaría General gestiona los recursos tanto de infraestructura como otros tipos, para su provisión planificada.

### 4.1.6.3. Otros recursos

Recursos, como infraestructura, personal, recursos para seguimiento y medición, y realizar la trazabilidad de las mediciones, los conocimientos de la organización, la competencia y las actividades para la toma de conciencia, son suministrados bajo la planificación anual de adquisiciones.

Otros recursos específicos de los procesos se proveen a partir de los proyectos de inversión administrados por las dependencias. Por ejemplo, recursos para adecuación de instalaciones, ambiente para prestación de los servicios, son tramitados y provistos de esta forma.

### 4.1.6.4 Requisitos puntuales

El Sistema de Gestión de Calidad, es transversal a los procesos y demás sistemas de gestión de la Secretaría General y cuenta con los requisitos puntuales señalados en la Matriz de requisitos ISO 9001:2015 por proceso (**ver anexo 1**).

### 4.1.6.5 Información Documentada:

Dentro de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, la Secretaría General cuenta con caracterizaciones, procedimientos, manuales, guías, instructivos, otros documentos, los cuales se encuentran en medio físico y digital, los cuales pueden ser consultados a través del siguiente link:

<http://172.16.101.25:7772/vision/>

<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>4202000-MA-022</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>06</b>
	<b>PÁGINA:</b>	<b>34 of 67</b>

### **Creación y actualización:**

Para la elaboración, modificación y anulación de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, se cuenta con los siguientes documentados:

- Elaboración y Control de Información Documentada 2210111-PR-002
- Lineamiento para la elaboración, modificación, y anulación de documentos del Sistema de Gestión de Calidad.

### **Control de la información documentada:**

La entidad cuenta con el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión, el cual permite controlar y mantener los documentos en las versiones vigentes, con las revisiones y aprobaciones requeridas, al igual que se les conserva libres de daños y se previene su pérdida.

Para el control de la información documentada, se cuenta con los siguientes documentos:

- Procedimiento Control de la información documentada 221011-PR-003
- Procedimiento Actualización de tablas de retención documental TRD 2211600-PR-048.

### **4.1.7 Planificación y control operacional:**

Para llevar a cabo la prestación de los servicios en la Secretaría General se cuenta con los siguientes procesos misionales:

- Política pública, lineamientos y directrices
- Gestión del Sistema Distrital de Servicio a la ciudadanía
- Fortalecimiento del a Administración y la gestión pública Distrital
- Elaboración de impresos y registro Distrital
- Gestión de la función archivística y de patrimonio documental del Distrito Capital
- Internacionalización de Bogotá
- Asesoría técnica y proyectos en materia TIC

<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>4202000-MA-022</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>06</b>
	<b>PÁGINA:</b>	<b>35 of 67</b>

- Asistencia, atención y reparación integral a víctimas del conflicto armado e implementación de acciones de memoria, paz y reconciliación en Bogotá.

Para cada proceso se aplica el ciclo PHVA, el cual garantiza tanto la planeación como el control operacional, alineados con el Portafolio y la caracterización de productos y servicios, donde se tienen identificados para cada uno de estos procesos los requisitos del cliente, legales, de la organización y normativos.

## **4.1.8 Requisitos para los productos**

### **4.1.8.1. Comunicación con el cliente:**

La información relativa de los productos bienes y servicios se encuentra publicada, actualizada, conforme a los cambios que se deriven e identifiquen en el desarrollo de las actividades de interacción con los clientes. Esta información se encuentra disponible para su consulta en la guía de trámites y servicios a través del siguiente link: <http://secretariageneral.gov.co/servicio-ciudadania/digital/guia-tramites-y-servicios> y en el Si Virtual a través del siguiente link: [http://www.cancilleria.gov.co/tramites\\_servicios](http://www.cancilleria.gov.co/tramites_servicios)

### **4.1.8.2 Determinación de los requisitos para los Productos y servicios**

El sistema de gestión de la calidad cuenta con la descripción detallada de los requisitos de los productos y servicios derivados de la previa identificación de los grupos e valor. Cada producto, servicio y trámite prestado cuenta con la identificación de características, requisitos y controles necesarios para dar certeza en el cumplimiento del conjunto de requisitos aplicables. El portafolio de bienes y servicios, junto con la caracterización de bienes y servicios proveen esta información.

### **4.1.8.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios**

Mediante la identificación de los puntos de control de cada procedimiento del sistema de gestión de la calidad, que hacen parte de los procesos misionales, es posible relacionar la revisión de los productos y servicios con actividades de

<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>4202000-MA-022</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>06</b>
	<b>PÁGINA:</b>	<b>36 of 67</b>

seguimiento y medición para dar la certeza en el cumplimiento de los requisitos asociados.

#### **4.1.8.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios**

Como consecuencia de la revisión de los requisitos, en caso del surgimiento de cambios, se cuenta con los controles en los procedimientos, incluyendo los controles propios de la contratación con adendas o decisiones del proceso contractual, para aclaraciones de requisitos o cambios identificados y requeridos.

#### **4.1.9 Diseño y desarrollo**

Dentro de las funciones de la Secretaria General establecidas en el Decreto 425 de 2016, está la de formular, adoptar, orientar y coordinar las políticas para el fortalecimiento de la función administrativa distrital en materia de servicios de atención a la ciudadanía, servicios de atención a las víctimas del conflicto armado, servicios de acceso a la memoria histórica de Bogotá, herramientas y asesoría sobre la función archivística, proyectos y servicios relacionados con el uso de tecnologías de la información y comunicaciones y la comunicación pública.

En este marco, aplica los requisitos relacionados con el diseño y desarrollo descritos en la norma ISO 9001:2015, cuando:

- Realiza actividades de política pública para entidades del Distrito Capital, siguiendo las fases de identificación de requisitos, identificación de productos y/o servicios que den respuesta a dichos requisitos, su diseño, procesos de participativa ciudadana, proyectos modelo y prototipos cuando es requerido, su producción y prestación de servicios asociados.
- Diseña y presta productos y servicios que fueron identificados como necesarios durante la construcción del Plan Distrital de Desarrollo a cargo de la Secretaría General. Ejemplo de ello, son los servicios sobre la memoria histórica en Bogotá, la función archivística del Distrito Capital.
- Produce material de impresión y servicios de registro conforme a las necesidades comunicacionales impresas de las entidades del distrito, dirigidas a la ciudadanía.

<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>4202000-MA-022</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>06</b>
	<b>PÁGINA:</b>	<b>37 of 67</b>

- Estructura y pone en operación los medios de interacción ciudadana para la prestación de servicios a la ciudadanía.
- Crea campañas, estrategias y piezas comunicacionales dirigidas a apoyar a las entidades el distrito y cuando éstas sirven para propósitos comunicacionales para el despacho del Alcalde Mayor.

En todos los casos, las actividades descritas en los procedimientos dan cuenta de las etapas del diseño y desarrollo, en términos adecuados al lenguaje legal y operacional propio de cada dependencia y proceso que los ejecuta.

Una vez se obtienen los productos y servicios diseñados, cada proceso realiza la puesta a punto y divulga los resultados para verificar y validar que su resultado corresponde con lo planificado.

#### **4.1.10 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente**

La Secretaria General mediante la ejecución del Plan Anual de Adquisiciones, realiza la contratación y las actividades correspondientes a la adquisición de bienes y servicios, de acuerdo con los lineamientos del proceso y el Manual de Contracción.

Los controles de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, se realizan mediante la supervisión e intervención de los bienes y servicios contratados, con la verificación de las especificaciones, las características y los requisitos pactados inicialmente.

Dentro de la etapa pre-contractual del proceso de contratación, se considera los posibles riesgos o eventos que pueden afectar la entrega o suministro de los productos o servicios siguiendo los lineamientos establecidos en el “Manual para la identificación y cobertura del riesgo en los procesos de contratación” de Colombia Compra Eficiente.

#### **4.1.11 Producción y prestación del servicio**

Cada uno de los procesos y procedimientos cuenta con los controles detallados que permiten realizar el control en la prestación de los servicios. La documentación complementaria, como instructivos, guías, circulares, proveen información para

<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>4202000-MA-022</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>06</b>
	<b>PÁGINA:</b>	<b>38 of 67</b>

asegurar que los controles son diseñados y ejecutados de forma planificada. Incluso los riesgos se encuentran relacionados con los controles de los procedimientos, los cuales a su vez se encuentran asociados con los riesgos estratégicos.

La entidad cuenta con la caracterización de productos, bienes y servicios, donde se encuentran definidas sus características, requisitos, criterios de aceptación, controles y riesgos para los procesos misionales.

La identificación y trazabilidad de las salidas de los productos y servicios en la Secretaría General, se realiza a través del aplicativo para la gestión de correspondencia en el que se formaliza las comunicaciones de las entregas de productos y servicios. Así mismo, el Sistema de Gestión Contractual permite conocer detalladamente el desarrollo de los contratos. En el caso de la Imprenta Distrital, las órdenes de producción permiten complementar esta información y realizar la historicidad de la producción de piezas e impresos. De otra parte, en lo referente al servicio de Registro Distrital, el aplicativo permite conocer la trazabilidad de los registros realizados.

En los procedimientos el control de las salidas, está dado por la verificación y validación de los productos y la prestación de los servicios, cuya medición se realiza a través de las encuestas de satisfacción.

La propiedad de cliente en la Secretaria General se visualiza en los procesos de la Imprenta Distrital dado que recibe tanto los diseños como los materiales de las entidades distritales para la impresión de los productos solicitados. En la Dirección Distrital de Archivo de Bogotá, se reciben de las entidades distritales transferencias documentales con valor patrimonial e histórico para la ciudad, la preservación y conservación de estos documentos se realiza de acuerdo con los lineamientos, directrices y normatividad vigente establecidos por el proceso.

Para el caso de información y tratamiento de datos personales, la Secretaría General en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, y los Decretos reglamentarios que se desprenden de esta (Decreto único reglamentario 1074 de 2015 que compiló y derogó el Decreto nacional 1377 de 2013), la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Nacional 1081 de 2015, adoptó lineamientos y políticas dentro de los procesos de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Los productos y servicios con sus respectivos soportes y antecedentes, se preservan y custodian de conformidad con lo establecido en los procedimientos Elaboración, aplicación y actualización de Tablas de Retención Documental y

<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>4202000-MA-022</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>06</b>
	<b>PÁGINA:</b>	<b>39 of 67</b>

Activos de información, en los cuales se establecen los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y la disposición de los registros, permitiendo la recuperación de la información y la preservación de la memoria institucional.

Las actividades posteriores a la entrega de los productos y servicios se gestionan mediante las PQRs, resultados de las encuestas de satisfacción, salidas no conformes entre otros; las cuales son consideradas como fuente de retroalimentación y atención a los ciudadanos y entidades del distrito. Uno de estos canales es el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te escucha”.

El control de cambios en los productos y servicios se encuentra establecido en el procedimiento “Elaboración y Control de la información documentada”, que asegura tanto la revisión y autorización de los cambios como la continuidad en la conformidad con sus requisitos. Igualmente, se garantiza su divulgación y socialización.

#### **4.1.12. Liberación de los productos y servicios**

En cuanto a la liberación de los productos y servicios, la entidad ha definido controles para cada una de sus características, con el fin de verificar que se cumplan y se complete satisfactoriamente con sus requisitos y disposiciones. Así mismo, en los procedimientos se encuentran relacionados los registros de la trazabilidad de las personas que autorizan la liberación de los mismos y las evidencias de la conformidad con los criterios de aceptación.

#### **4.1.13 Control de las salidas no conformes.**

La Secretaría General cuenta con el procedimiento Control de salidas no conformes y No conformidades en el cual se detallan las actividades para la identificación, registro, tratamiento y seguimiento a las salidas no conformes, los cuales son incluidos en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión.

<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>4202000-MA-022</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>06</b>
	<b>PÁGINA:</b>	<b>40 of 67</b>

#### **4.1.14 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.**

La Secretaría General ha establecido diferentes mecanismos de autoevaluación de la gestión, autoevaluación del control y evaluación independiente en los diferentes niveles de la entidad para realizar el seguimiento al sistema de Gestión tales como:

- Subcomités de auto control, consistentes en determinar el avance de las actividades para el cumplimiento de los planes por dependencia.
- Reuniones del equipo directivo para evidenciar los avances en materia de planes institucionales: Plan Distrital de Desarrollo, Plan estratégico, Plan de acción.
- Seguimiento a planes de acción y proyectos de inversión.
- Seguimiento a los indicadores de planeación y procesos.

En cada caso, se realizan mediciones, el análisis respectivo y la evaluación, para la toma de decisiones respectiva.

##### **4.1.14.1. Satisfacción del cliente**

La entidad cuenta con el procedimiento “Elaboración y análisis de encuestas”, para medir el nivel de percepción y satisfacción de sus grupos de interés.

##### **4.1.14.2. Análisis y evaluación**

El desempeño del sistema de gestión de la calidad considera diferentes fuentes de información para realizar análisis y evaluación, tales como: el seguimiento a los productos no conformes y no conformidades registradas en el aplicativo SIG, los resultados de encuestas de satisfacción, indicadores de gestión, como fuente de análisis y evaluación.

La Oficina Asesora de Planeación provee a las diferentes dependencias la retroalimentación relacionada, incluyendo evaluación del cumplimiento de lo planificado, el monitoreo de los riesgos, las acciones para abordar riesgos, y



<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>4202000-MA-022</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>06</b>
	<b>PÁGINA:</b>	<b>41 of 67</b>

oportunidades, y las necesidades de mejora con fundamento en los planes de mejora internos y externos.

Los datos relacionados con el desempeño de proveedores externos están integrados en los indicadores de planeación, en los procesos de servicios administrativos y contratación especialmente.

#### **4.1.15. Auditoría interna**

La Oficina de Control Interno, mediante el procedimiento de auditorías internas de calidad, coordina el desarrollo de los ciclos de auditorías internas, a través de los cuales se evalúa el estado y conformidad de los procesos frente a los requisitos internos del sistema a la luz de los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015. La planeación de las auditorías está incluida en el plan anual de auditorías que tiene alcance tanto a auditorías de gestión como de calidad. Como resultado, proporciona la información para realizar la revisión por la dirección en cuanto al estado y conformidad de los procesos frente a los requisitos del sistema integrado de gestión.

#### **4.1.16. Revisión por la Dirección**

El Sistema de Gestión de la Calidad, mediante el procedimiento de revisión por la dirección, desarrolla las actividades tendientes a proveer la información necesaria para que el equipo directivo conozca el desempeño del sistema, considere los cambios que pueden afectarlo, provea los recursos necesarios para asegurar el cumplimiento de las decisiones sobre la eficacia, los riesgos, y las oportunidades de mejora del sistema.

#### **4.1.17 Mejora**

La Secretaría General considera diversas fuentes para mejorar el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, como son: Resultado del desempeño de los procesos, encuestas de satisfacción, evaluación del desempeño, informes de Organismos de Control, informes de revisión por la dirección, seguimiento, monitoreo y evaluación al mapa de riesgos, Observaciones de auditorías internas y

<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>4202000-MA-022</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>06</b>
	<b>PÁGINA:</b>	<b>42 of 67</b>

externas, resultados de la peticiones, quejas y reclamos, seguimiento a objetivos y metas, entre otros, las cuales se documentan a través del aplicativo del Sistema Integrado de Gestión.

#### **4.1.17.1. No conformidad y acción correctiva.**

La Secretaría General cuenta con los procedimientos Control de Salidas No conformes y No conformidades y acciones correctivas, preventivas y de mejora en los cuales se da línea para la identificación y tratamiento, análisis, documentación y seguimiento de los mismos a través del aplicativo del Sistema Integrado de Gestión.

### **4.2 Sistema de Control Interno**

#### **4.2.1. Descripción**

Es un sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas y objetivos previstos.

<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>4202000-MA-022</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>06</b>
	<b>PÁGINA:</b>	<b>43 of 67</b>

#### **4.2.2. Alcance**

El Sistema de Control Interno se encuentra conformado por los componentes de ambiente de control, administración de riesgos, actividades de control, información y comunicación y monitoreo; todos los cuales se orientan a satisfacer los objetivos de eficiencia y eficacia en los procesos, el cumplimiento del marco normativo aplicable a la entidad y la confiabilidad de la información financiera y no financiera en todas las Dependencias, unidades operativas o funcionales que hacen parte de la estructura de la Secretaría General.

#### **4.2.3. Política**

En cumplimiento de los fines esenciales del Estado, marco normativo, objetivos organizacionales y bajo los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y valoración de costos ambientales, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor se compromete a promover y consolidar un Sistema de Control Interno que permita el fortalecimiento Institucional y mejoramiento continuo de sus procesos, para la entrega de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la ciudadanía.

#### **4.2.4. Objetivos**

El objetivo general del Sistema de Control Interno es orientar a la Secretaría General hacia el cumplimiento de sus objetivos y contribución con estos a la satisfacción de los fines esenciales del Estado.

Igualmente, los objetivos del Sistema de Control Interno de la Secretaría General, de conformidad con la Ley 87 de 1993 y el Modelo Estándar de Control Interno, son los siguientes:

- a. Asegurar un ambiente de control que le permita a la Entidad disponer de las condiciones adecuadas para el desarrollo de la misión institucional.

<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>4202000-MA-022</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>06</b>
	<b>PÁGINA:</b>	<b>44 of 67</b>

- b. Disponer de las políticas, métodos y elementos de control necesarios para identificar, medir, controlar y monitorear los eventos potenciales tanto internos como externos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales.
- c. Implementar actividades de control que contribuyan a la administración efectiva de los riesgos
- d. Disponer de políticas, directrices y mecanismos de consecución, captura, procesamiento y generación de datos e información que satisfagan los objetivos de comunicación, según las necesidades específicas de los grupos de valor e interés de la Entidad.
- e. Implementar actividades de evaluación y monitoreo que permitan. i) Valorar de forma permanente la efectividad del control interno, ii) la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos, iii) el nivel de ejecución de los planes, programas y proyectos y iv) los resultados de la gestión; con el propósito de detectar desviaciones, establecer tendencias y generar recomendaciones para orientar y promover el fortalecimiento institucional.

### **4.3. Sistema de Gestión Ambiental**

#### **4.3.1. Descripción**

Es la herramienta de gestión, que permite la puesta en marcha de los principios y políticas ambientales, que coadyuvan al fortalecimiento de la cultura organizacional y contribuyen a la gestión pública.

#### **4.3.2. Alcance**

Inicia con la definición de los lineamientos para el manejo eficiente de los recursos, continua con su aplicación en la realización de las actividades y tareas propias de cada proceso, promoviendo en los (las) servidores(as) públicos una conciencia ambientalmente responsable.

#### **4.3.3. Política**

Los organismos y entidades de Bogotá D.C, mediante el diseño e implementación de instrumentos de coordinación y gestión, la promoción del desarrollo institucional, el mejoramiento del servicio a la ciudadanía y ciudadano, la protección de recursos

<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>4202000-MA-022</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>06</b>
	<b>PÁGINA:</b>	<b>45 of 67</b>

documentales de interés público y la coordinación de las políticas del sistema integral de información y desarrollo tecnológico.

En el cumplimiento de este objeto y en la ejecución de sus funciones se compromete al estricto respeto al ambiente a través de la mejora continua, cumpliendo lo siguientes principios:

- Alinear sus procesos y procedimientos con los principios del desarrollo sostenible.
- Efectuar seguimiento continuo de los aspectos e impactos ambientales generados en el cumplimiento de su responsabilidad con la Administración Distrital.
- Facilitar espacios y recursos para que tanto funcionarios como la comunidad atendida adquiera hábitos de responsabilidad ambiental.
- Ser altamente eficiente en el manejo y administración de sus recursos físicos e insumos.
- Dar cumplimiento de toda la legislación y reglamentación vigente de materia ambiental.
- Para lograr el cumplimiento de la política y desarrollo de los principios se requiere del compromiso de toda la estructura organizacional de la Secretaría General.

#### **4.3.4. Objetivos**

- Promover y liderar la cultura del uso ecoeficiente del recurso hídrico, en la Secretaría General, a través de diversas estrategias, proyectos y actividades que promuevan el consumo racional del recurso.
- Optimizar el consumo racional de la energía en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, a través de campañas de ahorro energético y el aprovechamiento de la luz natural en sus sedes administrativas.
- Lograr un manejo eficiente de los residuos sólidos de la Secretaría General, siendo eficaces en la separación en la fuente, almacenamiento temporal y entrega de los mismos, a través del diseño, ejecución y seguimiento de estrategias de coordinación y cumplir con lo establecido en el Acuerdo

<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>4202000-MA-022</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>06</b>
	<b>PÁGINA:</b>	<b>46 of 67</b>

Distrital No. 114 de 2003 y el Decreto Nacional 4741 de 2005 y demás normas vigentes.

- Planificar y orientar la ocupación, aprovechamiento, transformación y reutilización de nuestros espacios físicos, construyendo un ambiente de trabajo armónico para los (las) servidores(as) de la entidad.
- Promover y liderar la gestión eficiente para las compras y la gestión contractual en la Secretaría General.
- Desarrollar estrategias, procesos y acciones de sensibilización, educación, comunicación y capacitación a los (las) servidores(as) públicos de la entidad y de los ciudadanos, en aspectos ambientales, relacionados con su situación ambiental y del entorno, así como de las posibilidades de mejorar continuamente el ambiente interno de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

Este programa a su vez tiene tres (3) subcomponentes o estrategias que son: De sensibilización, capacitación y comunicaciones.

### **4.3.5 Requisitos puntuales**

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá cuenta con el Plan Institucional de Gestión Ambiental adoptado mediante los lineamientos establecidos por la Secretaría Distrital de Ambiente. Dicho documento se publica en el Aplicativo del Sistema Integrado de Gestión, en el módulo del Sistema de Gestión Ambiental, en donde de igual forma se encuentran las versiones anteriores de este plan.

El Plan Institucional de Gestión Ambiental establece cinco programas diferentes, los cuales apuntan al cumplimiento de los objetivos de este Sistema:

- Uso Eficiente del Agua
- Uso Eficiente de la Energía
- Gestión Integral de Residuos
- Consumo sostenible
- Implementación de prácticas sostenibles

Para realizar y ejecutar el Plan Institucional de Gestión Ambiental PIGA, la entidad cuenta con un Plan de Acción Anual, donde se establecen las diferentes actividades

<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>4202000-MA-022</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>06</b>
	<b>PÁGINA:</b>	<b>47 of 67</b>

a realizar en el año, dando ejecución a los programas establecidos y realizando un seguimiento periódico de su cumplimiento. Esta herramienta se encuentra disponible y actualizada en el módulo del Sistema de Ambiental del Aplicativo Sistema Integrado de Gestión.

Para realizar la formulación, ejecución y reportes de seguimiento a entidades y autoridades ambientales externas a la entidad, la Secretaría General estableció el procedimiento “Formulación, Ejecución y Seguimiento al Plan Institucional de Gestión Ambiental”, con código 2210111-PR-203, el cual pertenece al proceso “Gestión de servicios administrativos”.

Para cada uno de los procesos de la entidad, se tienen identificados y valorados los aspectos e impactos ambientales, dando como resultado la “Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales”, la cual es un instrumento que permite identificar los impactos negativos, y establece la importancia de la prevención y manejo de estos, para evitar un daño en el medio ambiente derivado del desarrollo de las funciones de la entidad y puede consultarse en cada una de las caracterizaciones de los procesos de la misma. El manejo de dicha matriz y las especificaciones de la identificación de estos aspectos se encuentran en el procedimiento “Identificación de aspectos y valoración de impactos ambientales”, de código 2210111-PR-288.

Por otro lado, el Sistema cuenta con el Comité Técnico del Sistema de Gestión Ambiental, creado mediante la Resolución 215 de 2010 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá Distrito Capital", la entidad implementa el Comité Técnico, el cual se reúne trimestralmente y revisa los temas pertinentes a la implementación y seguimiento a los programas del PIGA y del Sistema en general, evidencia que se encuentra en las diferentes actas de las sesiones de este Comité.

## **4.4. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo**

### **4.4.1. Descripción**

La Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye la política, organización, planificación, aplicación, evaluación, auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo de los servidores públicos,

<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>4202000-MA-022</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>06</b>
	<b>PÁGINA:</b>	<b>48 of 67</b>

contratistas y visitantes de la entidad. El proceso de gestión de seguridad y salud en el trabajo garantiza la aplicación de las medidas de Seguridad y Salud en el Trabajo, el mejoramiento del comportamiento de los trabajadores, las condiciones y el medio ambiente laboral, y el control eficaz de los peligros y riesgos en el lugar de trabajo. Para el efecto, el proceso debe abordar la prevención de los accidentes y las enfermedades laborales y también la protección y promoción de la salud de los trabajadores y/o contratistas, gestión que se desarrolla con principios que están basados en el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar).

#### **4.4.2. Alcance**

Aplica para todos los servidores(as) públicos(as) de la entidad, contratistas y visitantes de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

#### **4.4.3. Política**

La Secretaria General de la Alcaldía de Bogotá, D.C., es un organismo del sector Central con autonomía administrativa y financiera, que actúa como cabeza del sector Gestión Pública, la cual tiene por objeto orientar y liderar la formulación y seguimiento de las políticas para el fortalecimiento de la función administrativa de los organismos y entidades de Bogotá, D.C.

La Secretaria General de la Alcaldía de Bogotá, D.C, reconoce la importancia de mantener y mejorar la calidad de vida de sus colaboradores, por tanto, se compromete desde el más alto nivel de la organización a:

- Proteger la integridad física, mental y social de todo el personal de la Entidad.
- Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos de cada una de las sedes de la entidad y establecer los respectivos controles, con el fin de minimizar la ocurrencia de accidentes de trabajo y enfermedades laborales.
- Realizar la implementación de las actividades contempladas en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo el cual se articulará con el Sistema integrado de Gestión de la entidad.



<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>4202000-MA-022</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>06</b>
	<b>PÁGINA:</b>	<b>49 of 67</b>

- Cumplir con la normatividad nacional vigente en materia de riesgos laborales y demás requisitos aplicables.

Para el desarrollo del sistema de seguridad y salud en el trabajo, se cuenta con el apoyo de la alta dirección de la entidad y en general de todo el nivel directivo de la Secretaría General, el COPASST y los colaboradores en general, quienes adquieren obligaciones y responsabilidades en su implementación, seguimiento y permanencia en el tiempo.

La Entidad gestionará los recursos necesarios a fin de promover la seguridad y salud en el trabajo de los colaboradores de la entidad independientemente de su vinculación y contratación, por medio de la mejora continua.

Esta política será publicada y difundida a todos los colaboradores, en todos sus centros de trabajo, independiente de su forma de contratación y vinculación, incluidos los contratistas, subcontratistas, pasantes, proveedores y en general a todas las partes interesadas, con el fin de obtener su compromiso, responsabilidad, cooperación y participación, siguiendo el ejemplo, manifestado y demostrado desde el nivel directivo de la entidad.

#### **4.4.4. Objetivos**

##### **4.4.4.1 General**

Gestionar la seguridad y salud en el trabajo de los servidores(as) públicos(as) de la entidad, contratistas y visitantes, para minimizar la ocurrencia de incidentes, accidentes de trabajo, enfermedades laborales y los riesgos que puedan afectar su calidad de vida y fomentar una cultura encaminada al cuidado personal, mediante la adopción de hábitos de vida saludable, promoviendo la salud, previniendo la enfermedad y preparándolos ante situaciones de emergencia.

##### **4.4.4.2. Específicos:**

- Desarrollar actividades de promoción y prevención que fomenten comportamientos, condiciones seguras y hábitos de vida saludables con una cobertura del 80% de los servidores(as) públicos(as) en general, con el fin de disminuir incidentes, accidente de trabajo, enfermedades laborales, y

<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>4202000-MA-022</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>06</b>
	<b>PÁGINA:</b>	<b>50 of 67</b>

ausentismo en los servidores(as) públicos(as) de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

- Actualizar el 100% de la Identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos en las diferentes sedes de la entidad con el fin de promover condiciones óptimas de trabajo.
- Capacitar al 80% de los colaboradores de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. ante situaciones de emergencia.
- Generar un (1) programa de cultura de cuidado individual y colectivo en pro de minimizar riesgos y mejorar la calidad de vida de los colaboradores de la entidad.

#### **4.4.5 Requisitos puntuales**

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., cuenta con un COMITÉ PARITARIO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO – COPASST, organismo de participación, ejecución, apoyo y seguimiento en todo lo concerniente al proceso de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Se realiza la actualización periódica de la Matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos y del Plan de Prevención, Preparación y Respuesta ante Emergencias – PPPRE para cada una de las sedes de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

### **6.5. Sistema de Gestión de Seguridad de la Información**

#### **6.5.1. Descripción**

Es la herramienta de gestión para el establecimiento, implementación, seguimiento, revisión y mantenimiento de un conjunto de instrumentos o mecanismos (responsabilidades, políticas, procesos, procedimientos, y recursos, etc.) para gestionar de manera eficiente la accesibilidad de la información, buscando asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad, minimizando o reduciendo los riesgos de seguridad de la información, basada en un enfoque de gestión y mejora continua.

<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>4202000-MA-022</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>06</b>
	<b>PÁGINA:</b>	<b>51 of 67</b>

## 6.5.2. Alcance

La implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá cubre todos los procesos y todas las dependencias y se encuentra alineada con la Norma ISO/IEC 27001 en su última versión disponible. Para tal fin incluye el desarrollo y/o ajuste de políticas, procesos, procedimientos e instructivos, garantizando el cumplimiento de las prácticas descritas en este manual, así como la estrategia de capacitación y sensibilización en seguridad de la información para toda la Entidad.

## 6.5.3. Política

La Política de Gobierno Digital: TIC para la Gestión es la declaración general que representa la posición de la administración de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, con respecto a la protección de los activos de información (los funcionarios, contratistas, terceros, la información, los procesos, las tecnologías de información incluido el hardware y el software), que soportan los procesos de la entidad y apoyan la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, por medio de la generación y publicación de sus políticas, procedimientos e instructivos, así como de la asignación de responsabilidades generales y específicas para la gestión de dicho Sistema.

La Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, para asegurar la dirección estratégica de la entidad, establece la compatibilidad de la política y los objetivos de seguridad de la información y Gobierno Digital: TIC para la Gestión, estos últimos correspondientes a:

- Minimizar el riesgo de los procesos misionales de la entidad.
- Cumplir con los principios de seguridad de la información.
- Cumplir con los principios de la función administrativa.
- Mantener la confianza de los funcionarios, contratistas y terceros.
- Apoyar la innovación tecnológica.
- Implementar el Sistema de Gestión de seguridad de la información.
- Proteger los activos de información.
- Establecer las políticas, procedimientos e instructivos en materia de seguridad de la información y de Gobierno Digital: TIC para la Gestión.

<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>4202000-MA-022</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>06</b>
	<b>PÁGINA:</b>	<b>52 of 67</b>

- Fortalecer la cultura de seguridad de la información y de Gobierno Digital: TIC para la gestión en los funcionarios, contratistas, terceros y ciudadanos de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Garantizar la continuidad en la prestación del servicio a la ciudadanía y en el cumplimiento de las funciones de la Secretaría General frente a incidentes.

La entidad ha decidido definir, implementar, operar y mejorar de forma continua un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, soportado en lineamientos claros enfocados a las necesidades de la prestación del servicio a la ciudadanía y en el cumplimiento de las funciones de la Secretaría General, y a los requerimientos regulatorios que le aplican a su naturaleza.

A continuación, se establecen las 10 políticas de seguridad que soportan el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá:

1. Política para dispositivos móviles
2. Política para teletrabajo
3. Política para control de acceso
4. Política para controles criptográficos
5. Política para seguridad física y del entorno
6. Política para escritorio y pantalla limpia
7. Política para transferencia de información
8. Política para desarrollo seguro
9. Política para relaciones con proveedores
10. Política para privacidad y protección de datos personales

#### 6.5.4. Objetivos

- Establecer y mantener el compromiso del Comité Técnico de Seguridad de la Información para apalancar el cumplimiento de la **Política de Gobierno Digital: TIC para la Gestión** del Sistema de Seguridad de la Información, así como el Manual de Seguridad y los lineamientos de Seguridad de la Información al interior de la Entidad.

<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>4202000-MA-022</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>06</b>
	<b>PÁGINA:</b>	<b>53 of 67</b>

- Establecer desde el Comité Técnico de Seguridad de la Información los lineamientos para la gestión de la seguridad de la información, de manera clara y estructurada, de acuerdo con las buenas prácticas, la Norma ISO/IEC 27001 y demás disposiciones relacionadas<sup>3</sup>.
- Contribuir al cumplimiento de la legislación vigente sobre la Seguridad y protección de información pública y personal, propiedad intelectual, transparencia, entre otras, para brindar tranquilidad a los funcionarios, contratistas, terceros y aliados sobre el cuidado de la información de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Generar la alineación con los demás Sistemas de gestión de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en particular con el Sistema de Gestión de Calidad y el Sistema de Gestión de Riesgos, garantizando el cumplimiento de los planes y acciones (preventivas o correctivas) generadas en el seguimiento interno, la revisión por la dirección y/o las auditorías internas o externas

### 6.5.5 Requisitos puntuales

El cumplimiento de esas 10 políticas garantizará que:

1. Las responsabilidades frente a la seguridad de la información y al Gobierno Digital: TIC para la Gestión serán definidas, compartidas, publicadas y aceptadas por cada uno de los funcionarios, contratistas y terceros.
2. La Secretaría General protegerá la información generada, procesada o resguardada por los procesos en la prestación del servicio a la ciudadanía y en el cumplimiento de las funciones de la Secretaría General y activos de información que hacen parte de los mismos.
3. La Secretaría General protegerá la información creada, procesada, transmitida o resguardada por sus procesos en la prestación del servicio a la ciudadanía y en el cumplimiento de las funciones de la Secretaría General, con el fin de minimizar impactos financieros, operativos o legales debido a un

<sup>3</sup>

Norma ISO/IEC 27001:2013 Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información; ISO/IEC 27002:2013 Códigos de práctica para los controles de Seguridad de la Información; ISO/IEC 27005:2009 Gestión del Riesgo en la Seguridad de la Información.

<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>4202000-MA-022</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>06</b>
	<b>PÁGINA:</b>	<b>54 of 67</b>

- uso incorrecto de esta. Para ello es fundamental la aplicación de controles de acuerdo con la clasificación de la información de su propiedad o en custodia.
4. La Secretaría General protegerá su información de las amenazas originadas por parte del personal custodio, responsable o usuario de la misma.
  5. La Secretaría General protegerá las instalaciones de procesamiento y la infraestructura tecnológica que soporta sus procesos críticos.
  6. La Secretaría General controlará la operación de sus procesos misionales, garantizando la seguridad de los recursos tecnológicos y las redes de datos.
  7. La Secretaría General implementará control de acceso a la información, sistemas y recursos de red.
  8. La Secretaría General garantizará que la seguridad sea parte integral del ciclo de vida de los sistemas de información.
  9. La Secretaría General garantizará a través de una adecuada gestión de los eventos de seguridad y las debilidades asociadas con los sistemas de información una mejora efectiva de su modelo de seguridad.
  10. La Secretaría General garantizará la disponibilidad de sus procesos en la prestación del servicio a la ciudadanía y en el cumplimiento de las funciones de la Secretaría General y la continuidad de su operación basada en el impacto que pueden generar los eventos.
  11. La Secretaría General garantizará el cumplimiento de las obligaciones legales, regulatorias y contractuales establecidas. El incumplimiento a la Política de Gobierno Digital: TIC para la Gestión, traerá consigo, las consecuencias legales que apliquen a la normativa de la misma, incluyendo lo establecido en las normas que competen al Gobierno Nacional y territorial en cuanto a Seguridad, Privacidad de la Información y Gobierno Digital se refiere.

La Política de Seguridad Digital que adoptará la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá estará regida por los lineamientos definidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC, acorde a lo incorporado en el documento CONPES 3854 de 2016 y la definición de figura de enlace territorial para la implementación de dicha política, así como las instancias respectivas para la articulación con el Coordinador Nacional de Seguridad Digital,

<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>4202000-MA-022</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>06</b>
	<b>PÁGINA:</b>	<b>55 of 67</b>

acorde a lo dispuesto en el documento Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

## **4.6. Sistema de Responsabilidad Social**

### **4.6.1 Descripción**

Es una herramienta de gestión transversal enmarcada en la ética y la transparencia, que busca el desarrollo institucional integral, para contribuir con el bienestar social, y la protección y sostenibilidad del medio ambiente; a través del fortalecimiento de la cultura organizacional

### **4.6.2 Alcance**

Se enmarca en principios éticos, legales, morales y ambientales, bajo los cuales se desarrollan todos sus procesos y actividades, buscando el bienestar de sus partes interesadas.

### **4.6.3 Política**

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, propende por una gestión pública, ética, transparente, de bienestar e inclusión social, protegiendo el medio ambiente, con el compromiso y la convicción de servir responsablemente a la Sociedad.

### **4.6.4 Objetivos**

- Apoyar la gestión del conocimiento, los (las) servidores(as) de la Secretaría General, a través de la divulgación y sensibilización de los principios y valores que guían la entidad, adoptando hábitos y comportamientos tendientes a promulgar equidad, cooperación y compromiso con los derechos humanos, las prácticas laborales, el medio ambiente y la transparencia.

<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>4202000-MA-022</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>06</b>
	<b>PÁGINA:</b>	<b>56 of 67</b>

- Liderar y promover acciones tendientes a fortalecer la cultura organizacional que permita la gestión socialmente responsable.

## **4.7 Sistema Interno de Gestión Documental y Archivo**

### **4.7.1. Descripción**

El Sistema Interno de Gestión Documental y Archivo – SIGA está conformado por los archivos de gestión, central y cualquier otro nivel de archivo definidos; la unidad de correspondencia; las bibliotecas, centros de documentación y cualquier otra unidad de información que apoye el cumplimiento de la misión de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., garantizando que su evidencia e información puedan ser recuperadas de un modo más eficiente y eficaz usando prácticas y procedimientos normalizados, de tal manera que permitan planear, dirigir, establecer, ejecutar y controlar la gestión documental propia de la entidad.

### **4.7.2 Alcance**

El Sistema de Gestión Documental de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, planea, produce, gestiona, tramita, organiza, dispone, preserva y valora los documentos de archivo producto de los procesos misionales, estratégicos, de apoyo y de control.

### **4.7.3 Política**

La Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá cuenta con el Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivos SIGA, orientado a la gestión de documentos físicos y electrónicos, asegurando que los documentos y los archivos se gestionen dentro de un marco normativo y técnico; garantizando su autenticidad, fiabilidad, usabilidad y disponibilidad tanto al ciudadano como a la entidad, en el desarrollo de las funciones y actividades propias de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, para facilitar el uso de la información y la toma de decisiones, y a su vez garantizar la preservación de la Memoria Institucional, patrimonio institucional, conservación, recuperación y disposición que garantice las mejores condiciones de conservación y acceso.



<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>4202000-MA-022</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>06</b>
	<b>PÁGINA:</b>	<b>57 of 67</b>

Para el cumplimiento de su Misión y responsabilidades dentro del Plan Distrital de Desarrollo “Bogotá Mejor para Todos”, la Secretaría General ha definido el Plan Estratégico Institucional, en la ejecución del Plan, las unidades administrativas de la Secretaría realizan múltiples actividades para el logro de los objetivos y metas estratégicas de la Entidad, dichas actividades quedan registradas en documentos que contienen información vital tanto para la ejecución de procesos y procedimientos como para la planeación y la toma de decisiones en beneficio de la ciudadanía.

La gestión sistemática de los documentos que soportan dichas acciones, es fundamental para proveer la información que permita apoyar a la Entidad en la toma de decisiones en todo su marco de actuación, en todas la unidades de la estructura orgánica, en los plazos y en la forma adecuada, contribuyendo así al logro de las metas estratégicas del Plan Distrital de Desarrollo y permitiendo evidenciar el cumplimiento de las funciones y la trazabilidad de la ejecución de las actuaciones, así como para sustentar la eficacia y eficiencia de los procesos y procedimientos de la Entidad.

Por lo anterior la Secretaría General reconoce los documentos como un activo estratégico para la salvaguarda de los intereses del Distrito en el contexto nacional y la garantía de los derechos de la ciudadanía. En consecuencia, establece en este documento los lineamientos que orientan la gestión documental y la administración de archivos.

## **Gobierno**

El gobierno de gestión documental y archivos en la Secretaría General, está conformado por: la estrategia, las normas, los procesos, las personas, los recursos y los riesgos.

## **Responsabilidades**

En la Secretaría General, definimos y documentamos las responsabilidades sobre los documentos de archivo en todas sus fases del ciclo vital, así como las responsabilidades sobre los procesos de la gestión documental de acuerdo con los niveles jerárquicos, las competencias de los servidores y las unidades administrativas que conforman la estructura de la Secretaría General.

<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>4202000-MA-022</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>06</b>
	<b>PÁGINA:</b>	<b>58 of 67</b>

- La máxima instancia asesora, consultora y de decisión en materia de gestión documental y archivos es el Comité Interno de Archivo.
- El Secretario General y Subsecretarios son responsables de impartir las instrucciones para el cumplimiento de la política de gestión documental y archivos.
- La Secretaría General a través de la Subsecretaría Corporativa y la Dirección Administrativa y Financiera, es responsable de planear, dirigir y controlar la gestión documental y archivos.
- La Oficina Asesora de Planeación, la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Oficina de Control Interno Disciplinario, apoyarán la planeación, seguimiento y control de los planes, programas y proyectos de gestión documental y archivos en coordinación con la Secretaría General y Dirección Administrativa y Financiera.
- la Dirección Administrativa y Financiera y la Subdirección de Servicios Administrativos son responsables de la ejecución de los procesos y procedimientos de la gestión documental y archivos.
- Todos los servidores de la Secretaría General son responsables por la producción, uso adecuado y salvaguarda de los documentos de la Entidad.

## Transparencia

Los documentos son el lenguaje de la administración pública, en ellos se registran las actuaciones de la Secretaría General, dando cuenta de los hechos que se suceden en desarrollo de los trámites que se realizan en cumplimiento de las funciones legalmente asignadas a la Secretaría General, por tanto, declaramos que, en la Secretaría General, los documentos de archivo son el eje fundamental del cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Para facilitar el acceso a los Archivos y el seguimiento a los trámites, como elementos de transparencia y acceso a la información Pública, elaboramos catálogos e inventarios y los publicamos en nuestro sitio web al alcance de toda la ciudadanía y entes de control.

## Procesos y procedimientos

En la Secretaría General definimos y documentamos los procesos de la gestión documental y archivos, en el marco de la normativa archivística nacional y Distrital, para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y la adopción de buenas

<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>4202000-MA-022</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>06</b>
	<b>PÁGINA:</b>	<b>59 of 67</b>

prácticas y medimos el desempeño de los procesos para mejorarlos y actualizarlos continuamente.

### **Instrumentos archivísticos**

En la Secretaría General, elaboramos, implementamos y mantenemos actualizados todos los instrumentos archivísticos de acuerdo con la normativa archivística nacional y Distrital

### **Tecnologías de información**

En la Secretaría General utilizamos tecnologías de información y comunicación para la gestión institucional, identificando y gestionando adecuadamente los documentos de archivo producidos en su contexto, de acuerdo con los procesos, los procedimientos y la normativa legal y técnica.

En la Secretaría General garantizamos el uso de Tecnologías de Información que permitan asegurar la interoperabilidad y la neutralidad tecnológica.

### **Uso y disponibilidad de documentos**

Nuestros documentos están disponibles para el uso de la administración y de los ciudadanos, teniendo en cuenta los niveles de confidencialidad definidos en la regulación, el acceso es controlado de acuerdo con las Política de Seguridad de la Información y Protección de Datos, y aseguramos los medios para minimizar los riesgos relacionados con el uso indebido de la información y la manipulación de documentos.

### **Seguridad**

Nuestros documentos están protegidos contra acceso y uso indebido, alteraciones y eliminaciones deliberadas o involuntarias. Adicionalmente, mantenemos su integridad y confiabilidad a través de los procesos y procedimientos documentados.

En la Secretaría General aseguramos nuestros sitios de almacenamiento de documentos físicos y electrónicos, dotándolos de todos los mecanismos necesarios para garantizar su adecuada custodia.

<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>4202000-MA-022</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>06</b>
	<b>PÁGINA:</b>	<b>60 of 67</b>

### **Idoneidad personal**

En la Secretaría General garantizamos que las actividades que propenden por el desarrollo de la gestión documental, así como todas las que comprenden el campo de acción del ejercicio de la archivística, tales como: la planeación, diseño, coordinación, control, administración, evaluación y gerencia técnica de los procesos archivísticos. Estarán asignadas a Profesionales en Archivística, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1409 de 2010.

Asimismo, todos los Servidores estarán capacitados en gestión documental y archivos de acuerdo con su rol y responsabilidades.

Para asegurar la sostenibilidad del sistema y la implementación de esta política, se garantizará la asignación de recursos para incluir en el Plan de Capacitación Institucional la formación del personal en materia de Gestión Documental

### **Gestión del riesgo**

Los riesgos sobre la gestión documental y los archivos son identificados y gestionados de acuerdo con los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión. Propendemos por controlarlos y mitigarlos para generar un entorno seguro para nuestros documentos.

En la Secretaría General contamos con Planes de continuidad, para garantizar la disponibilidad de los servicios de Gestión Documental y con Planes de atención de emergencias para salvaguardar los documentos de archivo.

### **Anticorrupción y servicio al ciudadano**

En la Secretaría General la Gestión Documental incrementa la eficiencia y la eficacia en la prestación de los servicios al ciudadano, garantizamos la inclusión social, facilitamos la participación en la toma de decisiones, el control social y el mejoramiento de su calidad de vida.

Disponemos de documentos con información completa, fiable y oportuna para la rendición de cuentas y preservación de la memoria.

<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>4202000-MA-022</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>06</b>
	<b>PÁGINA:</b>	<b>61 of 67</b>

Identificamos y generamos mecanismos para prevenir y evitar los posibles riesgos de corrupción asociados a la de Gestión Documental y Archivos

### **Cuidado del medio ambiente**

Utilizamos insumos y mecanismos amigables con el medio ambiente para la producción, uso y mantenimiento de nuestros documentos.

### **Preservación**

En la Secretaría General la preservación de nuestros documentos de archivo es una preocupación constante, somos responsables de garantizar que las generaciones futuras puedan usar nuestros documentos de archivo, particularmente aquellos de valor histórico, científico y cultural; por tanto, definimos e implementamos, en el marco del Sistema Integrado de Conservación y el Programa de Gestión Documental, los mecanismos y tecnologías necesarios para asegurar su preservación en el tiempo teniendo en cuenta su formato y soporte.

### **Sostenibilidad del sistema de gestión de documentos**

Aseguramos la sostenibilidad de nuestro sistema de gestión de documentos a través de la planeación a corto mediano y largo plazo, la asignación de los recursos financieros, humanos, técnicos, tecnológicos y logísticos necesarios para la operación, el mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos, la medición del desempeño de los mismos, el mantenimiento de las dependencias y personal especializado en la estructura y planta de personal y todos los demás aspectos que aseguren el desarrollo e incremento de las capacidades institucionales en materia de gestión documental y archivos. Generamos una cultura de gestión documental que es interiorizada y apropiada por nuestros servidores y es un factor de evaluación de su desempeño.

Garantizamos que los proyectos relacionados con temas de gestión documental, tratamiento de documentos, archivos y todos los que comprendan la función archivística son planeados y están incluidos en el Plan Institucional de Archivos PINAR y consecuentemente alineados con el Plan Estratégico Institucional

Todos los proyectos relacionados con temas de gestión documental, tratamiento de documentos, archivos y todos los que comprendan la función archivística, deberán ser liderados por el cargo de mayor jerarquía de quien dependan los archivos de la

<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>4202000-MA-022</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>06</b>
	<b>PÁGINA:</b>	<b>62 of 67</b>

Entidad, quien podrá asesorarse de expertos de reconocida trayectoria en materia de gestión documental y archivos; los requisitos de formación de dichos expertos atenderán lo dispuesto en la Ley 1409 de 2010.

Todas las especificaciones técnicas y los procesos de contratación relacionados con la función archivística deberán contar con Visto Bueno del funcionario de mayor jerarquía de quien dependan los archivos de la Entidad y la aprobación del Comité Interno de Archivos

### **Vigencia de la política**

Esta Política de Gestión Documental y Archivos entrará en vigencia a partir de la fecha en que se indique en el acto administrativo que se expedirá para su adopción y tendrá validez hasta que se modifique o se derogue por otro acto administrativo de igual o superior jerarquía al que la adoptó.

Para facilitar su difusión, el texto de la política (excluyendo información contenida en esta y que se tipifique como de carácter confidencial), se publicará en el portal Web y la Intranet de la Secretaria General

### **4.7.4 Objetivos**

- Establecer los elementos que integran el Sistema de Gestión Documental estableciendo responsabilidades y funciones en la gestión documental.
- Garantizar que la forma y la estructura de los documentos y expedientes mixtos (híbridos), digitales y electrónicos se deban crear, mantener y difundir en la entidad cumpliendo con los estándares establecidos.
- Determinar los metadatos de contenido, estructura, contexto y bancos terminológicos, que deben crearse junto con el documento y a lo largo de los procesos que intervienen, definiendo como se vinculan y gestionan la información.
- Garantizar la recuperación, uso, trasmisión, acceso a los documentos y establecer los plazos de conservación necesarios para cumplirlos.

<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>4202000-MA-022</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>06</b>
	<b>PÁGINA:</b>	<b>63 of 67</b>

- Desarrollar, implementar y mantener los instrumentos técnicos y archivísticos que garanticen la gestión de documentos, auténticos, fiables, íntegros y disponibles.

#### **4.7.5 Requisitos puntuales**

Los requisitos específicos del Sistema Interno de Gestión Documental y Archivo, están relacionados con los siguientes elementos:

- a) Instrumentos archivísticos para la gestión documental:
  - Cuadro de Clasificación Documental (CCD).
  - La Tabla de Retención Documental (TRD).
  - El Programa de Gestión Documental (PGD).
  - Plan Institucional de Archivos de la entidad (PINAR).
  - El Inventario Documental.
  - Un modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos.
  - Los bancos terminológicos de tipos, series y subseries documentales.
  - Los mapas de procesos, flujos documentales y la descripción de las funciones de las unidades administrativas de la entidad.
  - Tablas de Control de Acceso para el establecimiento de categorías adecuadas de derechos y restricciones de acceso y seguridad aplicables a los documentos.
  
- b) Metadatos para la gestión de los documentos electrónicos y los requisitos que éstos deberían cumplir.
  
- c) Implementar un sistema integrado de conservación en cada una de las fases del ciclo vital del documento.
  
- d) Consolidar el índice de información reservada y clasificada.

<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>4202000-MA-022</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>06</b>
	<b>PÁGINA:</b>	<b>64 of 67</b>

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
<b>ACTIVIDADES QUE SUFRIERON CAMBIOS</b>	<b>CAMBIOS EFECTUADOS</b>	<b>FECHA DEL CAMBIO</b>	<b>VERSIÓN</b>
Creación del Documento	N.A	5 de agosto de 2014	01
Responsabilidad del Representante de la Alta Dirección	Se ajustó de acuerdo a lo establecido en los numerales 11 y 12 de la resolución 307 de 2015, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	29 de julio de 2015	02
Marco normativo	Se eliminaron las Resoluciones 290 de 2009 y 464 de 2011, expedidas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y se incluyó la Resolución 307 de 2015, expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y el Decreto 1443 de 2014	29 de julio de 2015	02
Mapa de procesos	Se cambió el mapa de procesos por cuanto su versión cambió a la número 26	29 de julio de 2015	02
Interacción de Procesos	Se modificó el número de procesos de 32 a 34	29 de julio de 2015	02
Contenido general	Se modificó la redacción general incluyendo el lenguaje de género incluyente.	9 de diciembre de 2015	03
Mapa de	Se cambió el mapa de procesos por cuanto su	9 de diciembre de 2015	03



<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>4202000-MA-022</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>06</b>
	<b>PÁGINA:</b>	<b>65 of 67</b>

procesos	versión cambió a la número 27		
Exclusiones	Se incluyó el Anexo 1: Matriz de cumplimiento de requisitos de la norma NTD-SIG 001:2011.	9 de diciembre de 2015	03
Sistema de Gestión de Calidad	Se incluyó el Anexo 2: Matriz de cumplimiento de requisitos de la norma NTC-GP 1000:2009.	9 de diciembre de 2015	03
Sistema de Gestión de Seguridad de la Información	Se modificaron la descripción y alcance del Sistema	9 de diciembre de 2015	03
Sistema de Control Interno	Se ajustan la política y objetivos del Sistema, de acuerdo a la normatividad vigente	9 de diciembre de 2015	03
Sistema de Gestión Documental	Se ajustó la política del Sistema y se incluyeron los requisitos puntuales c) y d)	9 de diciembre de 2015	03
Contenido	Se ajusta en cuanto a estructura y contenido, teniendo en cuenta la normatividad vigente, la actualización de la norma ISO en su versión 2015, el cambio en la estructura organizacional conforme a Decreto 425 de 2016, el cambio de la plataforma estratégica, la actualización de procesos y la actualización de las políticas de los sistemas que conforman el SIG.	21/05/2018	04
Contenido	Se actualiza el marco normativo del SIG, en cuanto a normas derogadas.	03/12/2018	05

<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>4202000-MA-022</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>06</b>
	<b>PÁGINA:</b>	<b>66 of 67</b>

	<p>Se elimina la gráfica del mapa de procesos, se actualiza la gráfica del Modelo de operación por procesos.</p> <p>Se ajusta el número de procesos de Veintiuno (21) a Veintidós (22).</p> <p>Se reemplaza la imagen del organigrama de la entidad, por el link de acceso a la página web de la Secretaría General.</p> <p>Se modifica el alcance del Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>Se elimina de procedimientos básicos del SIG, el procedimiento de “Control de registros”.</p> <p>Se incluyen gráficos en las sedes para Red CADE y SuperCADE y para centros locales de atención a víctimas de la Secretaría General.</p> <p>Se incluyó como anexo del documento la Matriz de requisitos ISO 9001:2015 para los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.</p>		
--	---	--	--

<b>MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>4202000-MA-022</b>
	<b>VERSIÓN</b>	<b>06</b>
	<b>PÁGINA:</b>	<b>67 of 67</b>

Contenido	Se actualizó pirámide documental, matriz de roles y responsabilidades y se actualizó la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo.	31/05/19	06
-----------	--	----------	----