



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría Distrital  
Ambiente

**RESOLUCION NO. 2997 de 2008**

**"Por la cual se adopta el Manual de la Calidad de la Secretaría Distrital de Ambiente"**

### **EL SECRETARIO DISTRITAL DE AMBIENTE**

En ejercicio de sus atribuciones legales y en especial las que le confiere el literal O del artículo 6º del Decreto 561 de 2006; y

### **CONSIDERANDO**

De conformidad con los literales b) y l) del artículo 4 de la Ley 87 de 1993 "*Por la cual se establecen normas para el ejercicio de control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones*", se deben implementar como elementos del Sistema de Control Interno Institucional la definición de políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de procesos, así como, la simplificación y actualización de normas y procedimientos.

Que el artículo 6 del Decreto 561 de 2006 del Alcalde Mayor de Bogotá D. C., "*Por el cual se establece la estructura organizacional de la Secretaría Distrital Ambiente, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones*", fija la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Ambiente y faculta al Secretario Distrital de Ambiente para dirigir el desarrollo institucional y de sus funciones, formulando políticas y orientando sus planes, programas y proyectos para lograr el cumplimiento de su misión y objetivos institucionales, empleando los instrumentos administrativos, legales, financieros, de planeación y gestión a haya lugar, incluyendo la delegación de las funciones que considere pertinente.

El literal m del artículo 7 ibidem, consagra como una de las funciones de la Oficina de Planeación Corporativa, "*Elaborar y actualizar el Manual de Procesos y Procedimientos, en coordinación con las dependencias responsables de cada proceso*".

Que la racionalización de los trámites, métodos y procedimientos se constituye en una herramienta fundamental para el Sistema de Gestión de la Calidad y el mejoramiento de la función pública, al facilitar el cumplimiento de las funciones y objetivos institucionales, la delimitación de responsabilidades, la inducción del empleado en su puesto de trabajo, la



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría Distrital  
Ambiente

Continuación **RESOLUCION N<sup>o</sup> 2997 De 2008**

**“Por la cual se adopta el Manual de la Calidad de la Secretaría Distrital de Ambiente”**

definición de controles internos y el desarrollo de los sistemas de información en los procesos misionales y administrativos de la Entidad.

Que el requisito 4.2.2 de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, establece que la organización debe establecer y mantener un Manual de la Calidad que incluya:

- El alcance del Sistema de Gestión de Calidad, con los detalles y justificación de cualquier exclusión.
- Los procedimientos y documentos establecidos para el Sistema de Gestión de la Calidad, o referencia a los mismos.
- Descripción de la interacción entre procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

En los términos expuesto, esta Secretaría debe establecer el Manual de la Calidad de que trata la norma técnica arriba enunciada, objeto de revisión y aprobación por el Representante de la Dirección, en aras de garantizar el ejercicio adecuado de la Gestión encomendada a esta Entidad.

**RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO.** Adoptar el Manual de la Calidad de la Secretaría Distrital de Ambiente, el cual para todos los efectos legales forma parte integral de la presente Resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO.** La actualización del Manual de la Calidad deberá efectuarse por la Oficina de Planeación Corporativa.

**ARTÍCULO TERCERO.** Es responsabilidad del Subsecretario y de los Responsables de cada Proceso, Directores y Jefes de Oficina, velar por la administración, divulgación y mejoramiento del Manual de la Calidad.



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría Distrital  
Ambiente

Continuación RESOLUCION N<sup>o</sup> 2997 De 2008

“Por la cual se adopta el Manual de la Calidad de la Secretaría Distrital de Ambiente”

**ARTÍCULO CUARTO.** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias, en especial la Resolución N<sup>o</sup> 2839 del 20 de septiembre de 2007, expedida por el Secretario Distrital de Ambiente.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.**

Dada en Bogotá, D. C. a los **01** SEP 2008

  
**JUAN ANTONIO NIETO ESCALANTE**  
Secretario Distrital de Ambiente

Proyecto:

William Valderrama Gutiérrez  
Profesional Oficina de Planeación Corporativa

Revisión Técnica:

Dr. Juan Carlos Roncancio Chaves

Revisión Jurídica

Dra. Alexandra Lozano Vergara



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría Distrital  
Ambiente

## MANUAL DE LA CALIDAD

2008

Código: 126MC01

Versión: 1.0

Fecha: 2008/08/25

Página: 1 de 38

### CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1.0	2008/08/25	Adopción del manual de la calidad

### AUTORIZACION

Elaboró	Revisó	Aprobó
Firma:	Firma:	Firma:
Nombres: Nancy Patricia Gómez Martínez/ Paula Martínez Clavijo	Nombre: Juan Carlos Roncancio	Nombre: Juan Carlos Roncancio
Cargo: Asesor/ Profesional	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación Corporativa (e)	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación Corporativa (e)

VERIFIQUE EN EL LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS QUE ESTA ES LA VERSIÓN VIGENTE ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D. C.  
Secretaría Distrital  
Ambiente

## MANUAL DE LA CALIDAD

Código: 126MC01

Versión: 1.0

Fecha: 2008/08/25

Página: 2 de 38

### TABLA DE CONTENIDO

0. INTRODUCCIÓN	4
1. NATURALEZA, OBJETIVO Y FUNCIONES DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	5
1.1. Naturaleza	5
1.2. Objeto	5
1.3. Funciones Generales	5
1.4. Estructura Organizacional	8
2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	9
2.1. Misión	9
2.2. Visión	9
3. OBJETO, ALCANCE Y EXCLUSIONES	10
3.1. Objeto del manual	10
3.2. Alcance del sistema de gestión de la calidad	10
3.3. Exclusiones del sistema de gestión de calidad	10
4. DOCUMENTACIÓN	11
4.1. Procedimientos y documentos reglamentarios	11
4.2. Documentos reglamentarios de la Secretaría	11
4.3. Productos y servicios de la Secretaría Distrital de Ambiente	11
4.4. Clientes de la Secretaría Distrital de Ambiente.	12
4.5. Partes interesadas.	12
5. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	13
5.1. Generalidades	13
5.2. Política de calidad	13
5.3. Objetivos estratégicos u objetivos de calidad	14
5.4. Matriz de correlación política / objetivos de calidad	14
6. MAPA DE PROCESOS	15
6.1. Matriz de correlacion entre la estructura organizacional y el mapa de procesos	17
7. PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	17



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría Distrital  
Ambiente

## MANUAL DE LA CALIDAD

2007

Código: 126MC01

Versión: 1.0

Fecha: 2008/08/25

Página: 4 de 38

### 0. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de la Calidad establece y describe el Sistema de Gestión de la Calidad de la Secretaría Distrital de Ambiente, bajo los parámetros de la Norma NTCGP 1000:2004, con el fin de que los servidores públicos o usuarios, en general comprendan su estructura y funcionamiento; encontrándose la descripción general de los procesos y sus interacciones.

Los procesos están clasificados en procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de Evaluación y se desagregan en los diferentes procedimientos permitiendo establecer el paso a paso para su desarrollo y operativización.

El presente manual incluye el alcance del sistema de gestión de la calidad, referencia de los procedimientos documentados, establecidos para el sistema de gestión de la calidad y la descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, cumpliendo con los estándares de calidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004.

El Sistema de Gestión de la Calidad contenido en el presente Manual de la Calidad está adecuado a los requisitos establecidos en la Norma NTCGP1000:2004, aunque su Implementación por si misma no garantiza la perfección de los servicios prestados, se cuenta con el compromiso y concurso de todos los servidores públicos de la entidad, para el mantenimiento y mejora continua en nuestro SGC, los procesos y productos, para así cumplir con las necesidades y expectativas de nuestros clientes y usuarios en general.

Igualmente, en este Manual se documentan requisitos importantes del Sistema de Gestión como son la política y los objetivos de calidad, entre otros.



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría Distrital  
Ambiente

## MANUAL DE LA CALIDAD

2008

Código: 126MC01

Versión: 1.0

Fecha: 2008/08/25

Página: 5 de 38

### 1. NATURALEZA, OBJETIVO Y FUNCIONES DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE

#### 1.1. Naturaleza

De acuerdo con lo establecido en el Decreto 561 de 2006, la Secretaría Distrital de Ambiente es un organismo del Sector Central del Distrito Capital con autonomía administrativa y financiera.

#### 1.2. Objeto

Corresponde a la Secretaría Distrital de Ambiente orientar y liderar la formulación de políticas ambientales y de aprovechamiento sostenible de los recursos ambientales y del suelo, tendientes a preservar la diversidad e integridad del ambiente, el manejo y aprovechamiento sostenible de los recursos naturales distritales y la conservación del sistema de áreas protegidas, para garantizar una relación adecuada entre la población y el entorno ambiental y crear las condiciones que garanticen los derechos fundamentales y colectivos relacionados con el medio ambiente.

#### 1.3. Funciones Generales

La Secretaría Distrital de Ambiente tiene las siguientes funciones:

- a. Formular participativamente la política ambiental del Distrito Capital.
- b. Liderar y coordinar el Sistema Ambiental del Distrito Capital -SIAC-.
- c. Liderar y Coordinar el proceso de preparación de los planes, programas y proyectos de desarrollo medio ambiental que deban formular los diferentes organismos y entidades integrantes del Sistema Ambiental del Distrito Capital -SIAC-, y en especial, asesorar a sus integrantes en la definición de los planes de desarrollo ambiental y en sus programas y proyectos en materia de protección del medio ambiente y los recursos naturales renovables, de manera que se asegure la armonía y coherencia de las políticas y acciones adoptadas por el Distrito.
- d. Ejercer la autoridad ambiental en el Distrito Capital, en cumplimiento de las funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente, a las autoridades competentes en la materia.
- e. Formular, ajustar y revisar periódicamente el Plan de Gestión Ambiental del Distrito Capital y coordinar su ejecución a través de las instancias de coordinación establecidas.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría Distrital  
Ambiente

2007

## MANUAL DE LA CALIDAD

Código: 126MC01

Versión: 1.0

Fecha: 2008/08/25

Página: 6 de 38

- f. Formular y orientar las políticas, planes y programas tendientes a la investigación, conservación, mejoramiento, promoción, valoración y uso sostenible de los recursos naturales y servicios ambientales del Distrito Capital y sus territorios socio ambientales reconocidos,
- g. Promover planes, programas y proyectos tendientes a la conservación, consolidación, enriquecimiento y mantenimiento de la Estructura Ecológica Principal y del recurso hídrico, superficial y subterráneo del Distrito Capital.
- h. Formular, implementar y coordinar, con visión integral, la política de conservación, aprovechamiento y desarrollo sostenible de las áreas protegidas del Distrito Capital.
- i. Definir los lineamientos ambientales que regirán las acciones de la administración pública distrital.
- j. Definir y articular con las entidades competentes, la política de gestión estratégica del ciclo del agua como recurso natural, bien público y elemento de efectividad del derecho a la vida.
- k. Formular, ejecutar y supervisar, en coordinación con las entidades competentes, la implementación de la política de educación ambiental distrital de conformidad con la normativa y políticas nacionales en la materia.
- l. Ejercer el control y vigilancia del cumplimiento de las normas de protección ambiental y manejo de recursos naturales, emprender las acciones de policía que sean pertinentes al efecto, y en particular adelantar las investigaciones e imponer las sanciones que correspondan a quienes infrinjan dichas normas.
- m. Implantar y operar el sistema de información ambiental del Distrito Capital con el soporte de las entidades que producen dicha información.
- n. Dirigir el diseño, implementación y seguimiento de planes, programas y proyectos ambientales relacionados con la planificación urbanística del Distrito Capital.
- o. Coordinar las instancias ambientales de los procesos de integración regional.
- p. Diseñar y coordinar las estrategias de mejoramiento de la calidad del aire y la prevención y corrección de la contaminación auditiva, visual y electro magnética, así como establecer las redes de monitoreo respectivos
- q. Fortalecer los procesos territoriales y las organizaciones ambientales urbanas y rurales.
- r. Realizar el control de vertimientos y emisiones contaminantes, disposición de desechos sólidos y desechos o residuos peligrosos y de residuos tóxicos, dictar las medidas de corrección o mitigación de daños ambientales y complementar la acción de la Empresa de Acueducto y





ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría Distrital  
**Ambiente**

## MANUAL DE LA CALIDAD

2008

Código: 126MC01

Versión: 1.0

Fecha: 2008/08/25

Página: 7 de 38

Alcantarillado de Bogotá - EAAB- para desarrollar proyectos de saneamiento y descontaminación, en coordinación con la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos.

s. Ejecutar, administrar, operar y mantener en coordinación con las entidades Distritales y territoriales, proyectos, programas de desarrollo sostenible y obras de infraestructura cuya realización sea necesaria para la defensa y protección o para la descontaminación o recuperación del medio ambiente y los recursos naturales renovables.

t. Promover y desarrollar programas educativos, recreativos e investigativos en materia ecológica, botánica, de fauna, medio ambiente y conservación de los recursos naturales.

u. Desarrollar programas de arborización y ornamentación de la ciudad, en particular de especies nativas, coordinar con las entidades competentes y efectuar el registro e inventario en estas materias.

v. Aprobar el plan de arborización urbano de la ciudad cuya formulación estará a cargo del Jardín Botánico José Celestino Mutis.

w. Formular y coordinar la difusión de la política rural en el Distrito Capital y brindar asistencia técnica y tecnológica, agropecuaria y ambiental a los productores rurales.

x. Trazar los lineamientos ambientales de conformidad con el plan de desarrollo, el plan de ordenamiento territorial y el plan de gestión ambiental.



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría Distrital  
Ambiente

# MANUAL DE LA CALIDAD

ES 2997

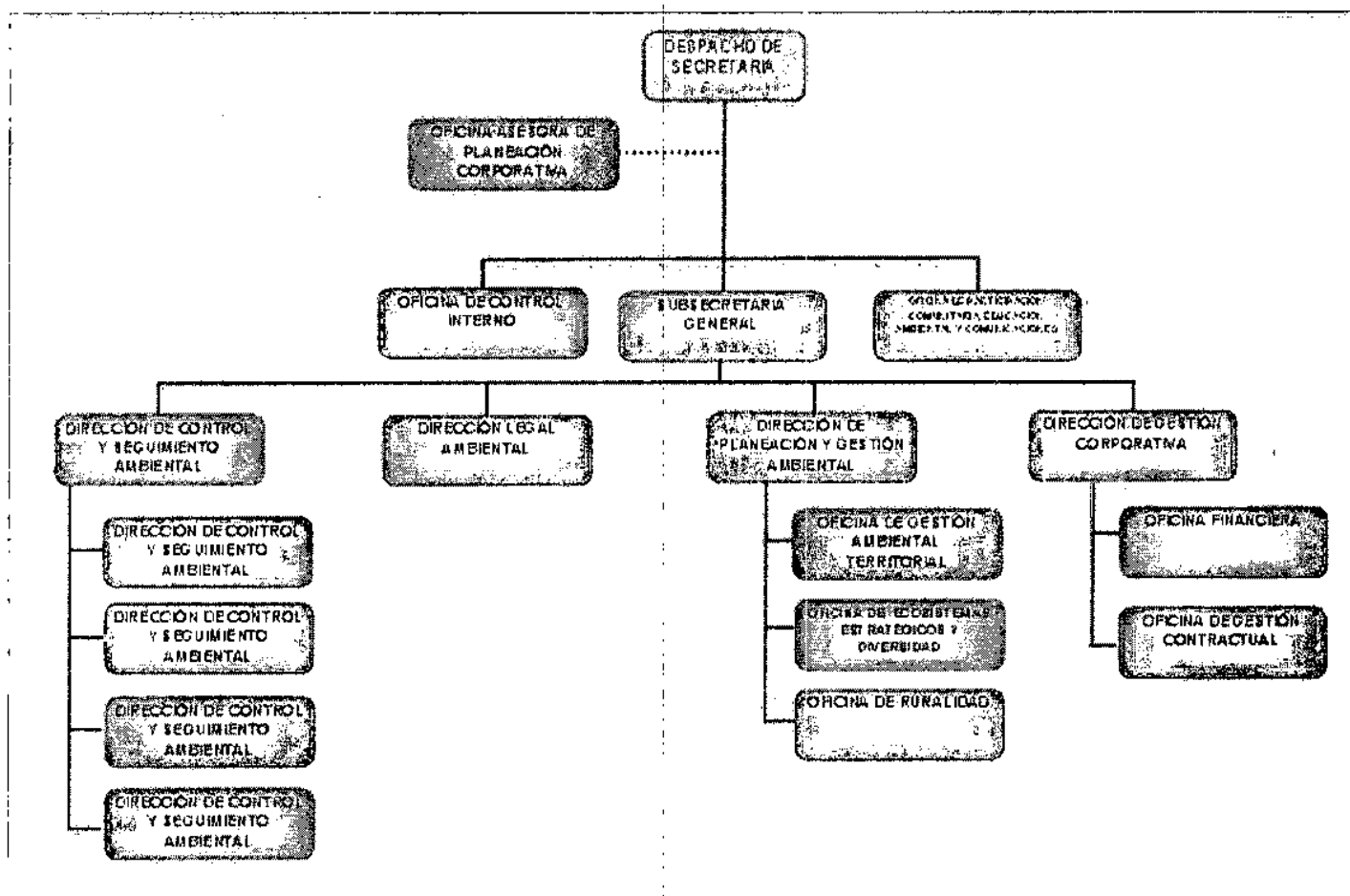
Código: 126MC01

Versión: 1.0

Fecha: 2008/08/25

Página: 8 de 38

## 1.4. Estructura Organizacional





ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría Distrital  
Ambiente

## MANUAL DE LA CALIDAD

Código: 126MC01

Versión: 1.0

Fecha: 2008/08/25

Página: 9 de 38

## 2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

El plan estratégico institucional 2008-2011 de la **Secretaría Distrital de Ambiente**, nace con la finalidad de dar respuestas a las demandas y retos que se establecen en el ámbito ambiental como autoridad del Distrito Capital.

El plan pretende mostrar el camino que llevará al **SDA** hacia una institución que lidere la gestión ambiental territorial en marco del distrito capital con una proyección en tiempo y espacio para fortalecer y controlar los factores de deterioro de los recursos naturales del Distrito Capital.

La implementación y seguimiento del Plan Estratégico Institucional 2008- 2011. Será imprescindible la participación y esfuerzo de todo el capital humano de la entidad, alineándose con la estrategia definida y actuando con el compromiso no sólo de hacer las cosas bien, sino de hacerlas con una permanente preocupación de satisfacer las necesidades de sus usuarios y con la seguridad y la confianza del beneficio del Distrito Capital.

### 2.1. Misión

La Secretaría Distrital de Ambiente (SDA) es la autoridad promotora del desarrollo sostenible y el ambiente sano en el Distrito Capital para elevar la calidad de vida de sus habitantes. La SDA auspicia el respeto a la naturaleza, administra los recursos naturales, controla e interviene los factores urbanos y rurales de deterioro ambiental y coordina la gestión estatal.

### 2.2. Visión

En 2011, la Secretaría Distrital de Ambiente será la autoridad ambiental reconocida como líder en la promoción del desarrollo sostenible del Distrito y la región, con la vinculación activa de sus habitantes.



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría Distrital  
Ambiente

MS 2997

## MANUAL DE LA CALIDAD

Código: 126MC01

Versión: 1.0

Fecha: 2008/08/25

Página: 10 de 38

### 3. OBJETO, ALCANCE Y EXCLUSIONES

#### 3.1. Objeto del manual

El presente Manual de Calidad tiene como objeto:

- Describir el Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría Distrital de Ambiente, su alcance, las interacciones de los procesos, determinar autoridades, responsabilidades, referenciar los procedimientos generales para todas sus actividades y señalar aspectos relacionados con la norma de calidad. Igualmente, constituirse en medio de consulta interna sobre el sistema de la gestión de la calidad.

#### 3.2. Alcance del sistema de gestión de la calidad

Formulación de políticas ambientales, planeación y gestión ambiental y rural sostenible, evaluación, control y seguimiento ambiental, participación y educación ambiental para el aprovechamiento y el normal desarrollo sostenible de los recursos naturales de acuerdo con la normatividad ambiental vigente.

#### 3.3. Exclusiones del sistema de gestión de calidad

Analizados los requisitos exigidos por la norma técnica aplicable, la Secretaría Distrital de Ambiente, para proporcionar sus servicios cumpliendo con los requisitos legales y del cliente, todos los requisitos que están contenidos en la norma NTCGP 1000:2004 le son aplicables y no se realizará ninguna exclusión en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría Distrital  
Ambiente

## MANUAL DE LA CALIDAD

ES 2997

Código: 126MC01

Versión: 1.0

Fecha: 2008/08/25

Página: 11 de 38

### 4. DOCUMENTACIÓN

#### 4.1. Procedimientos y documentos reglamentarios

##### Procedimientos documentados requeridos por la norma NTCGP 1000:2004

Los procedimientos documentados exigidos por la norma forman parte integral del manual de procesos y procedimientos adoptados son:

- Control de documentos
- Control de Registros
- Auditorías Internas de Calidad
- Control del producto no conforme
- Acción Correctiva
- Acción preventiva, estos dos últimos incorporados en el Procedimiento de Planes de Mejoramiento – acciones correctivas – acciones preventivas, lo anterior con el fin de articularlas dentro del Modelo Estándar de Control Interno - MECI

#### 4.2. Documentos reglamentarios de la Secretaría

La normatividad de carácter general aplicable en la entidad, se referencia a continuación:

- Constitución Política de 1991
- Plan de Ordenamiento Territorial
- Plan de Desarrollo Bogotá
- Ley 190 de 1995, "Por lo cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones para la erradicar la corrupción administrativa".
- Ley 80 de 1993, "Por la cual se expide estatuto general de contratación de la Administración Pública"
- Decreto 1599, "Por el cual se adopta el MECI 1000:2005"
- Decreto 4110 de 2004 "Por el cual se adopta la Norma NTCGP 1000: 2004"
- Resoluciones Reglamentarias de la Secretaría Distrital de Ambiente
- Manual de Procesos y Procedimientos de la Secretaría Distrital de Ambiente

#### 4.3. Productos y servicios de la Secretaría Distrital de Ambiente

- Base de datos de experiencias, procesos sociales y/o proyectos ambientales; identificación de actores o instancias ambientales
- Memorias y Acuerdos
- Asesorías en temas de educación ambiental
- Eventos de socialización y capacitación en educación ambiental
- Instrumentos de planeación ambiental y de desarrollo rural sostenible implementados



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría Distrital  
Ambiente

## MANUAL DE LA CALIDAD

2997

Código: 126MC01

Versión: 1.0

Fecha: 2008/08/25

Página: 12 de 38

- Coordinación Interinstitucional
- Estudios e Investigaciones
- Políticas Ambientales
- Lineamientos Técnicos Ambientales
- Instrumentos de Planeación
- Actos administrativos que otorgan o niegan permisos de usos de recursos ambientales
- Sanciones

#### 4.4. Clientes de la Secretaría Distrital de Ambiente.

Se definen como clientes de la SDA:

- Entidades públicas del orden nacional y territorial
- Entidades públicas distritales
- Empresas del Sector privado
- Instituciones Educativas
- Organizaciones sociales y comunitarias
- Comunidad  
  Usuarios

#### 4.5. Partes interesadas.

- Proveedores
- Organismos de Control y Vigilancia
- Medios de Comunicación



## 5. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

### 5.1. Generalidades

La Entidad ha establecido un Sistema de Gestión de la Calidad en el que se contempla lo siguiente:

La identificación de los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad y su aplicación se han definido en el Mapa de procesos y clasificados como: Gerenciales o Estratégicos, Misionales, de Apoyo y Evaluación y Control. Igualmente, se han identificado las relaciones e interacciones evidenciando la forma en que la entidad gestiona las acciones de autoridad ambiental para dar cumplimiento con el objeto de los mismos.

La secuencia e interacción de estos procesos se muestra en el documento identificado como "Caracterización de procesos", de los que se dispone de uno por cada uno de los procesos. Como parte de las caracterizaciones, para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos son eficaces, se han definido los indicadores contenidos en la Matriz de Indicadores. Estos también son los mecanismos con los cuales se mide el alcance de los resultados planificados, se efectúa la medición y análisis de cada uno de los procesos y se garantiza su mejora continua.

### 5.2. Política de calidad

*La entidad está comprometida con el desarrollo sostenible y la búsqueda de un ambiente sano en el Distrito Capital, para tal fin implementará sistemas de información y tecnología adecuados, mantendrá recursos humanos idóneos y competentes, y mejorará continuamente los procesos cumpliendo con estándares de calidad.*

La Secretaría Distrital de Ambiente definió y documentó su política de calidad asegurándose de que es coherente con la misión, planes de la entidad, adecuada con las metas organizacionales. De otra parte, expresa su compromiso con el cumplimiento de los requisitos de los clientes y con el mejoramiento continuo de sus procesos y sirve de marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad.

La política de calidad se comunica y difunde a todos los funcionarios a través de campañas internas, reuniones y talleres de sensibilización, medios electrónicos e impresos tales como página Web, folletos, entre otros



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría Distrital  
Ambiente

## MANUAL DE LA CALIDAD

2008

Código: 126MC01

Versión: 1.0

Fecha: 2008/08/25

Página: 14 de 38

### 5.3. Objetivos estratégicos u objetivos de calidad

#### 5.3.1. Contribuir en la construcción de una ciudad competitiva, responsable con el ambiente e integrada con su territorio circundante y la Nación.

- a. Velar por la calidad ambiental para garantizar una ciudad habitable.
- b. Promover el desarrollo sostenible como proyecto colectivo.
- c. Impulsar la ecoeficiencia en el perímetro urbano y rural de la ciudad.
- d. Orientar la Transformación del territorio para garantizar la preservación de los recursos naturales.
- e. Lograr una adecuada simbiosis urbano regional.
- f. Dinamizar procesos de participación social para la gestión ambiental local involucrando la participación ciudadana, institucional y comunitaria.

#### 5.3.2. Incrementar la capacidad técnica y administrativa de la SDA

- a. Optimizar la estructura organizacional.
- b. Implementar sistemas de gestión de calidad y de control interno.
- c. Establecer sistemas de información oportunos y confiables.
- d. Fortalecer las competencias del talento humano.
- e. Gestionar los recursos físicos y de infraestructura.
- f. Fortalecer la comunicación como eje estratégico de la gestión.

En la determinación de los objetivos estratégicos o de la calidad, se considero como marco de referencia la misión y la política de la calidad que señalan las pretensiones de la Secretaría Distrital de Ambiente, frente a la calidad, al cumplimiento de los requisitos legales y de los usuarios y a la mejora continua

### 5.4. MATRIZ DE CORRELACIÓN POLÍTICA / OBJETIVOS DE CALIDAD

POLÍTICA	1 La entidad está comprometida con el desarrollo sostenible y la búsqueda de un ambiente sano en el Distrito Capital	2 para tal fin implementará sistemas de información y tecnología adecuados, mantendrá recursos humanos idóneos y competentes	3 y mejorará continuamente los procesos cumpliendo con estándares de calidad.
OBJETIVOS			
1. Contribuir en la construcción de una ciudad competitiva, responsable con el ambiente e integrada con su territorio circundante y la Nación.	D	D	D
2. Incrementar la capacidad técnica y administrativa de la SDA	D	D	D

D: Relación Directa





ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría Distrital  
Ambiente

2008

# MANUAL DE LA CALIDAD

Código: 126MC01

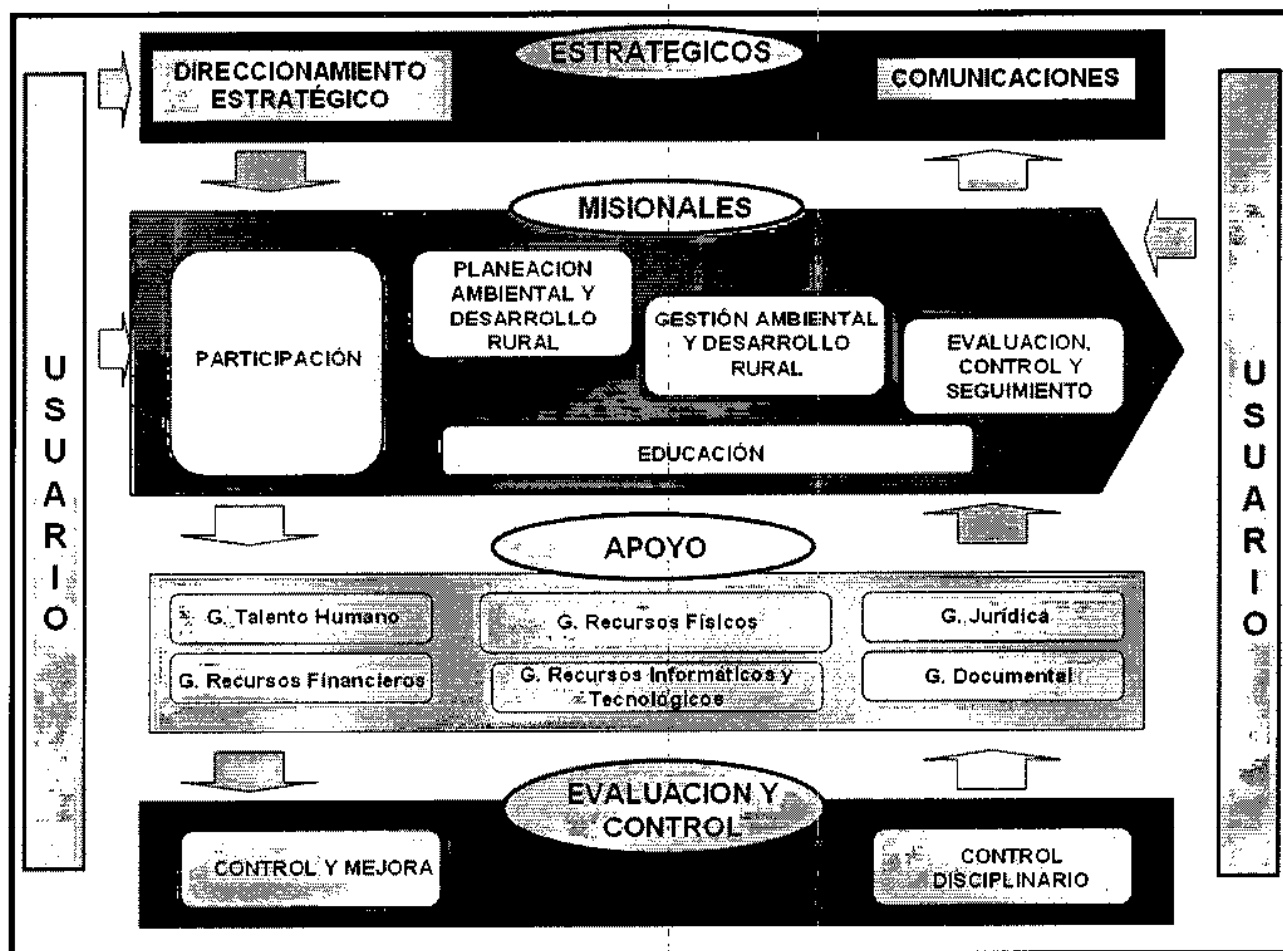
Versión: 1.0

Fecha: 2008/08/25

Página: 15 de 38

## 6. MAPA DE PROCESOS

La Secretaría Distrital de Ambiente adoptó el Mapa de Procesos, esquema que integra los Procesos de la entidad y su interacción dentro del Sistema de Gestión de Calidad, de conformidad con los requisitos de la Norma NTCGP 1000:2004.





ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría Distrital  
Ambiente

# MANUAL DE LA CALIDAD

Código: 126MC01

Versión: 1.0

Fecha: 2008/08/25

Página: 16 de 38

## 6.1. MATRIZ DE CORRELACION DIRECTA ENTRE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y EL MAPA DE PROCESOS

DEPENDENCIA	Despacho Secretaría	Subsecretaría General	Oficina Asesora de Planeación Corporativa	Oficina de Control Interno	Oficina de Participación Comunitaria, Educación Ambiental y Comunicaciones	Dirección de Control y Seguimiento Ambiental *1	Dirección Legal Ambiental	Dirección de Planeación y Gestión Ambiental *2	Dirección Corporativ a *3
PROCESO									
Direccionamiento estratégico	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Comunicaciones		X			X			X	
Participación					X	X		X	
Planeación ambiental y desarrollo rural					X			X	
Gestión ambiental y desarrollo rural					X			X	
Evaluación, control y Seguimiento					X	X	X		
Educación Ambiental					X				
Gestión del Talento Humano									X
Gestión de Recursos Financieros									X
Gestión de Recursos Físicos									X
Gestión de Recursos Informáticos tecnológicos									X
Gestión Jurídica							X		
Gestión Documental		X							X
Control y Mejora	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Control Disciplinario		X							

\*1 y sus Oficinas de control de: emisiones y calidad del aire, calidad y uso de agua, flora y fauna, ambiental a los residuos

\*2 y sus oficinas de: Gestión Ambiental territorial, ecosistemas estratégicos y diversidad, de ruralidad

\*3Y sus oficinas financiera y, de gestión contractual



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría Distrital  
Ambiente

2008 2997

## MANUAL DE LA CALIDAD

Código: 126MC01

Versión: 1.0

Fecha: 2008/08/25

Página: 17 de 38

### 7. PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

En la planificación del Sistema de Gestión de Calidad se han identificado cuatro (4) clases de procesos que buscan de manera permanente la satisfacción de los usuarios, los cuales son:

**Procesos Estratégicos** que se desarrolla a través de dos (2) procesos

- **Proceso de Direccionamiento Estratégico:** El responsable del proceso es el jefe de la Oficina Asesora de Planeación Corporativa, bajo la dirección del Secretario de Ambiente y la participación de la alta dirección.
- **Proceso de Comunicación:** El responsable del proceso es el jefe de la Oficina de Participación Comunitaria, Educación Ambiental y Comunicaciones y participa la subsecretaría con la atención al ciudadano y control de quejas y reclamos.

**Procesos Misionales o de Prestación del Servicio** con cinco (5) procesos

- **Participación:** El responsable de este proceso es el jefe de la Oficina de Participación Comunitaria, Educación Ambiental y Comunicaciones y participan los Directores de Planeación y Gestión Ambiental y de la de Evaluación, Control y Seguimiento Ambiental.
- **Planeación ambiental y Desarrollo Rural:** El responsable de este proceso es el Director de Planeación y Gestión Ambiental, participan los jefes de sus oficinas, el jefe de la Oficina de Participación Comunitaria, Educación Ambiental y Comunicaciones y el director de la Evaluación, Control y Seguimiento Ambiental.
- **Gestión Ambiental y Desarrollo Rural:** El responsable de este proceso es el director de Planeación y Gestión Ambiental, participan los jefes de sus oficinas y el jefe de la Oficina de Participación Comunitaria, Educación Ambiental.
- **Evaluación Control y Seguimiento:** El responsable de este proceso es director de Evaluación, Control y Seguimiento Ambiental y participan los jefes de sus oficinas y el Director de Legal Ambiental.
- **Educación:** El responsable de este proceso es el jefe de la Oficina de Participación Comunitaria, Educación Ambiental y Comunicaciones y participan los Directores de Planeación y Gestión Ambiental y de Evaluación, Control y Seguimiento Ambiental y la misma Oficina de Participación Comunitaria, Educación Ambiental y Comunicaciones.



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría Distrital  
Ambiente

2007  
**MANUAL DE LA CALIDAD**

Código: 126MC01

Versión: 1.0

Fecha: 2008/08/25

Página: 18 de 38

**Proceso de apoyo con seis (6) procesos**

- **Gestión del Talento Humano:** El responsable del proceso es el Director de Gestión Corporativa.
- **Gestión de Recursos Financieros:** El responsable del proceso es el Director de Gestión Corporativa y de manera directa el jefe de la Oficina Financiera.
- **Gestión de Recursos Físicos:** El responsable de proceso es el Director de Gestión Corporativa y de manera directa el jefe de la Oficina de Contratación.
- **Gestión de Recursos Informáticos y Tecnológicos:** El responsable es el jefe de la Oficina Asesora de Planeación Corporativa.
- **Gestión Jurídica:** El responsable es el jefe de la Dirección Legal Ambiental.
- **Gestión Documental:** El responsable del proceso es el Director de Gestión.

**Procesos de Evaluación y Control con dos (2) procesos**

- **Proceso Control y Mejora:** El responsable del proceso es el jefe de la Oficina de Control Interno y la alta dirección
- **Proceso Control disciplinario:** El responsable del proceso es el Subsecretario general y de Control Disciplinario.

La anterior planificación del SGC se realizó considerando su adecuada articulación con el Modelo Estándar de Control Interno – MECI- componente estratégico - elemento estructura organizacional, en tal sentido se realizó la correlación de la entre el mapa de procesos y la estructura organizacional de la entidad presentada en el numeral anterior



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría Distrital  
Ambiente

## MANUAL DE LA CALIDAD

2008

Código: 126MC01

Versión: 1.0

Fecha: 2008/08/25

Página: 19 de 38

### 7.1. Descripción e interacción de los procesos del sistema de gestión de calidad

A continuación se ilustra cada uno de los procesos con una breve descripción y sus principales interacciones.

#### PROCESOS ESTRATÉGICOS

##### Proceso de Direccionamiento estratégico:

Tiene como objetivo orientar estratégicamente la Secretaría a través de la formulación de políticas, planes, programas y proyectos, procesos y procedimientos con el propósito de lograr el cumplimiento de la misión y de los objetivos institucionales o de calidad, así como realizar su seguimiento consolidando los resultados, mediciones y revisiones.

Define la estrategia y su despliegue hacia todos los niveles de la organización y de todos los procesos lo cual genera una interacción directa con cada uno de ellos. Además, establece la estructura de indicadores y mediciones que permite realizarles seguimiento.

##### Proceso de Comunicaciones:

Tiene como objetivo comunicar interna y externamente la gestión de la Secretaría de Ambiente, con el fin de promover la construcción de una visión compartida, facilitar los procesos de rendición de cuentas y suministrar información de manera oportuna.

Interactúa de manera directa con todos los procesos al recibir de éstos, información y requerimientos de divulgación de información o mensajes institucionales a nivel interno y externo de la Secretaría, para lo cual diseña piezas comunicacionales.

#### PROCESOS MISIONALES

##### Proceso de Participación:

Tiene como objetivo facilitar la participación y elevar la capacidad de incidencia para la gestión ambiental de la población del Distrito Capital de Bogotá, las organizaciones de base, las ONGs, las instituciones y el sector privado.

Interactúa con los demás procesos misionales al promover la participación de los diversos actores ambientales para adelantar las actuaciones propias de la planeación y la gestión ambiental competencia de la Secretaría



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría Distrital  
Ambiente

2008 29 97

## MANUAL DE LA CALIDAD

Código: 126MC01

Versión: 1.0

Fecha: 2008/08/25

Página: 20 de 38

### **Proceso de Planeación Ambiental y Desarrollo Rural:**

Determinar, promover y desarrollar Políticas, Lineamientos, Estudios, e Investigaciones básicas y aplicadas para la formulación, diseño y estructuración de Planes, Programas y Proyectos de gestión ambiental y desarrollo rural en las diferentes instancias territoriales y sectores productivos del D.C para la conservación, restauración y manejo sostenible de los ecosistemas y los recursos naturales del D.C.

Interactúa con los demás procesos misionales al entregar insumos tales como investigaciones, políticas, lineamientos y planes para gestionarlos y ejecutarlos, como parámetro de acción o para realizar evaluación a su aplicación de acuerdo con el objetivo de cada proceso.

### **Proceso de Gestión Ambiental y Desarrollo Rural:**

Tiene como objetivo realizar la gestión ambiental en las diferentes instancias territoriales y sectores productivos del D.C para la conservación, restauración y manejo sostenible de los ecosistemas y los recursos naturales del D.C.

Interactúa principalmente con los procesos de Participación y Educación ambiental al recibir ofertas al generar necesidades de transferencia de conocimientos, espacios de participación de actores ambientales adecuadamente capacitados. Igualmente, recibe de los procesos de Planeación ambiental y desarrollo rural investigaciones, políticas, lineamientos y planes, para coordinarlos y gestionarlos de acuerdo con la naturaleza de cada plan y/o proyecto.

### **Proceso de Evaluación, Control y Seguimiento:**

Tiene como objetivo realizar la evaluación, seguimiento y control ambiental a los factores que generen o puedan generar deterioro ambiental para el normal desarrollo sostenible de los recursos naturales de acuerdo con la normatividad ambiental vigente.

Interactúa con todos los procesos especialmente porque permite evidenciar relativamente la materialización de planes, programas proyectos, políticas, lineamientos ambientales entre otros.

### **Proceso de Educación:**

Tiene como objetivo liderar y asesorar procesos de educación ambiental en el Distrito Capital, promoviendo condiciones para la eficacia de la gestión, la cualificación e inclusión de la educación ambiental en los diferentes escenarios e instancias, de tal manera que este proceso contribuya a armonizar las relaciones entre seres humanos y entre estos con el entorno natural.

Interactúa con todos los procesos misionales al realizar cualificación de los diversos actores ambientales con quienes se relaciona la SDA, para el ejercicio de sus funciones ambientales.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría Distrital  
Ambiente

## MANUAL DE LA CALIDAD

2008/08/25

Código: 126MC01

Versión: 1.0

Fecha: 2008/08/25

Página: 21 de 38

### PROCESOS DE APOYO

#### Gestión de Talento Humano:

Tiene como objetivo garantizar oportunidad y eficiencia en el suministro de recursos humanos y la cualificación del conocimiento fortaleciendo las competencias para el cumplimiento de los objetivos misionales y el normal funcionamiento de los procesos de la Secretaría Distrital de Ambiente.

Interactúa directamente con todos los procesos al suministrar talento humano competente para lo cual desarrolla el Manual de Requisitos y Competencias, determina las necesidades de capacitación Interna con base en la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas.

#### Gestión de Recursos Físicos:

Tiene como objetivo garantizar oportunidad y eficiencia en el suministro de recursos físicos y servicios de apoyo administrativo para el cumplimiento de los objetivos misionales y el normal funcionamiento de los procesos de la Secretaría Distrital de Ambiente.

Interactúa directamente con todos los procesos al suministrar los recursos físicos necesarios a los procesos para la adecuada operatividad del Sistema de Gestión de Calidad.

#### Gestión de recursos Informáticos y Tecnológicos:

Tiene como objetivo para garantizar oportunidad y eficiencia en el suministro de los recursos tecnológicos e información para el cumplimiento de los objetivos misionales y el normal funcionamiento de los procesos de la Secretaría Distrital de Ambiente.

Interactúa directamente con todos los procesos al suministrar los recursos tecnológicos necesarios a los procesos para su adecuada operatividad. Así como para implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad.

#### Gestión de Recursos Financieros:

Tiene como objetivo gestionar y controlar los recursos financieros para el pago de las obligaciones contraídas por la Secretaría Distrital de Ambiente y reflejar la situación financiera y económica a través de los estados contables y reportarlos oportunamente a las instancias requeridas.



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría Distrital  
Ambiente

## MANUAL DE LA CALIDAD

Código: 126MC01

Versión: 1.0

Fecha: 2008/08/25

Página: 22 de 38

El Proceso Gestión de Recursos Financieros interactúa con todos los procesos al determinar y proporcionar los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad

### Gestión Jurídica:

Tiene como objetivo adelantar los procesos cumpliendo los requisitos legales; efectuar la representación judicial de la SDA y emitir conceptos de carácter legal.

Interactúa con todos los procesos al asegurar la legalidad y apoyar jurídicamente las actuaciones y decisiones de la entidad; asegurando su conformidad con el ordenamiento legal. Es órgano consultor permanente de los procesos, fijando criterios de interpretación básicos para posibilitar un efectivo ejercicio de sus funciones y llevar la representación judicial

### Gestión Documental:

Tiene como objetivo administrar y custodiar la información de la entidad para garantizar la memoria institucional.

Interactúa directamente con todos los procesos al suministrar políticas y Tablas de Retención Documental necesarios para evidenciar los procesos para la adecuada operatividad el Sistema de Gestión de Calidad.

## PROCESOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL

### Control y mejora:

Tiene como objetivo brindar acompañamiento a los diferentes procesos con el fin de fomentar el autocontrol y determinar oportunidades de mejoramiento continuo a partir de las auditorías y evaluaciones de gestión y de control.

Interactúa con todos los procesos al ser cada uno de ellos sujetos de auditoría y evaluación. Igualmente, verifica la implementación de acciones correctivas y preventivas eficaces, resultantes de la revisión por la dirección, indicadores de gestión y los resultados generados por todos los procesos.

### Control Disciplinario:

Tiene como objetivo fomentar acciones preventivas en los servidores públicos de la Secretaría Distrital de Ambiente con el fin de evitar la posible incursión en faltas disciplinarias y adelantar





ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría Distrital  
Ambiente

DES 2997

## MANUAL DE LA CALIDAD

Código: 126MC01

Versión: 1.0

Fecha: 2008/08/25

Página: 23 de 38

los procesos disciplinarios de conformidad con lo señalado en la ley 734 de 2002 y demás normas concordantes.

Interactúa con todos los procesos en razón a que evalúa presuntas irregularidades de los funcionarios asignados a cada proceso, en razón a que su propósito es determinar la conducta de los servidores públicos.

### 7.2. Caracterización de los procesos

Las caracterizaciones de los procesos hacen parte integral del Manual de Procesos y Procedimientos adoptado por la Secretaría Distrital de Ambiente.



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría Distrital  
Ambiente

# MANUAL DE LA CALIDAD

Código: 126MC01

Versión: 1.0

Fecha: 2008/08/25

Página: 24 de 38

## 8. GENERALIDADES FRENTE A LA NORMA

Este numeral se hace referencia a los requisitos de la norma NTCGP 1000:2004 así:

### 8.1. Sistema de gestión de la calidad (Numeral 4.)

#### REQUISITOS GENERALES (Numeral 4.1.)

La entidad debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad de acuerdo con los requisitos de esta norma.

La entidad debe:

Requisito	Implementación en la SDA
a) identificar los procesos que le permiten cumplir la misión que se le ha asignado	Mapa de Procesos
b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos,	Mapa de procesos y caracterizaciones de procesos y Manual de la Calidad
c) determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces y eficientes,	Manual de procesos y procedimientos, el cual contiene las caracterizaciones de procesos, procedimientos (con sus respectivos objetivo, alcance, definiciones, normatividad aplicable, lineamientos, identificación de los flujos de información primaria y secundaria, controles, definición de responsabilidades y autoridad, flujogramas y anexos, entre otros aspectos), planes de calidad, caracterización de productos



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría Distrital  
Ambiente

# MANUAL DE LA CALIDAD

Código: 126MC01

Fecha: 2008/08/25

Versión: 1.0

Página: 25 de 38

Requisito	Implementación en la SDA
d) asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,	Caracterización de procesos en las cuales se identifican los recursos requeridos y la información primaria y secundaria recibida y generada por proceso así como el seguimiento de los mismos a través de mediciones y verificaciones. Los flujos de información primaria y secundaria se encuentran documentados adicionalmente en cada uno de los procedimientos en los numerales 3 y 4
e) realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos,	Indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad por procesos, encuestas de percepción de satisfacción de clientes, procedimiento de autoevaluación de la gestión en el cual se establecen lineamientos para la formulación de indicadores, reporte, análisis de datos y mejoramiento
f) implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos, e	Procedimiento de Planes de mejoramiento por procesos- acciones correctivas y preventivas
g) identificar y diseñar, con la participación de todos los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas, los puntos de control sobre los riesgos de mayor probabilidad de ocurrencia o que generan un impacto considerable en la satisfacción de necesidades y expectativas de calidad de los clientes, en las materias y funciones que le competen a cada entidad.	Mapa de riesgos por proceso Plan de manejo de riesgos

En los casos en que la entidad opte por entregar a terceros cualquier proceso que afecte la conformidad del producto y/o servicio con los requisitos, la entidad debe asegurarse de controlar tales procesos. La responsabilidad sobre el control de los procesos entregados a terceros debe estar identificada dentro del sistema de gestión de la calidad. El control está identificado a través de las inventories que se realiza a los contratos



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría Distrital  
Ambiente

# MANUAL DE LA CALIDAD

Código: 126MC01

Versión: 1.0

Fecha: 2008/08/25

Página: 26 de 38

## GESTIÓN DOCUMENTAL (Numeral 4.2.)

### Generalidades (Numeral 4.2.1.)

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

	Requisito	Implementación en la SDA
a) declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad,	El presente Manual de la Calidad, contiene la política y objetivos de la calidad	
b) un manual de la calidad,	El presente manual evidencia el cumplimiento del requisito 4.2.2 y contiene lo establecido para este documento (Alcance del SGC, exclusiones, referencias de los procedimientos documentados exigidos por la norma y las interacciones de los procesos)	
c) los procedimientos documentados requeridos en esta Norma,	En el presente manual se referencian los procedimientos y registros exigidos por la norma NTCGP 1000:2004 1. Control de documentos 2. Control de Registros 3. Auditorías Internas de Calidad 4. Control del producto no conforme 5. Acción Correctiva 6. Acción preventiva, estos dos últimos incorporados en el Procedimiento de Planes de Mejoramiento – acciones correctivas – acciones preventivas, lo anterior con el fin de articularlas dentro del Modelo Estándar de Control Interno – MECI Estos procedimientos están contenidos en el manual de procesos y procedimientos adoptados por la SDA	



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría Distrital  
Ambiente

# MANUAL DE LA CALIDAD

Código: 126MC01

Versión: 1.0

Fecha: 2008/08/25

Página: 27 de 38

Requisito	Implementación en la SDA
d) los documentos requeridos por la entidad para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y que le permitan asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos, y	Manual de procesos y procedimientos, el cual contiene los procedimientos (con sus respectivos objetivo, alcance, definiciones, normatividad aplicable, lineamientos, identificación de los flujos de información primaria y secundaria, controles, definición de responsabilidades y autoridad, flujogramas y anexos, entre otros aspectos), planes de calidad, caracterización de productos
e) los registros requeridos por esta Norma	Los contenidos en los procedimientos de manera articulada con las tablas de retención documental



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría Distrital  
Ambiente

2008 2997

## MANUAL DE LA CALIDAD

Código: 126MC01

Versión: 1.0

Fecha: 2008/19/08

Página: 28 de 38

### Control de documentos (Numeral 4.2.3.)

Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse.

Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

- a) aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión;
- b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente;
- c) asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos;
- d) asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso;
- e) asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables;
- f) asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución, y
- g) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

La Secretaría, documentó el procedimiento de control de documentos el cual señala los lineamientos para la elaboración de los documentos del SGC y su identificación, revisión, actualización, aprobación, control de cambios, distribución y manejo de obsoletos, entre otros aspectos que permiten su administración y control adecuado



De otra parte, para el control de documentos externos, documentos el procedimiento de control de documentos externos- normograma.

### Control de los registros (Numeral 4.2.4.)

Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros, acorde con las disposiciones legales vigentes sobre la materia. Las entidades deben identificar e implementar las disposiciones legales que les sean aplicables sobre el control de los registros (por ejemplo la Ley 594 de 2000).

La Secretaría Distrital de Ambiente, aplica la Ley 594/00 – Ley de archivo y demás normas relacionadas con la gestión documental, para el cumplimiento de este requisito cuenta con la TRD Tablas de Retención Documental, las cuales, permiten la identificación de los registros, tiempo de retención, disposición final, entre otros aspectos.

 <b>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> Secretaría Distrital <b>Ambiente</b>		
	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	
	Código: 126MC01	Versión: 1.0
Fecha: 2008/19/08	Página: 29 de 38	

## 8.2. Responsabilidad de la dirección (numeral 5.)

### Compromiso de la Dirección (Numeral 5.1)

La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad.

En la SDA, la alta dirección está comprometida con el desarrollo, implementación y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad para la prestación de los servicios y la gestión de los procesos de la entidad, mediante:

- La sensibilización y comunicación a todos los servidores públicos de la importancia de satisfacer los requisitos de los destinatarios, usuarios o beneficiarios y los requisitos legales y reglamentarios, a través de estrategias lúdicas que han permitido la fácil comprensión y compromiso de la totalidad de los servidores públicos de la entidad.
- El Establecimiento y aprobación de la política y los objetivos de calidad, considerando los requisitos de la norma
- La realización de revisiones por la dirección según lo establecido en el procedimiento establecido para este fin
- La asignación de los recursos necesarios (Infraestructura, recursos humanos, recursos financieros, etc.) para el mantenimiento del SGC, lo cual se hace evidente el presupuesto asignado.

### Enfoque al Cliente (Numeral 5.2.)

La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.

La Secretaría Distrital de Ambiente, identifica las necesidades de los ciudadanos, busca asegurar que:

- Se han establecido procedimientos documentados ajustados a los requisitos legales en forma completa.
- Se han caracterizado los productos estableciendo las características a verificar



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría Distrital  
Ambiente

## MANUAL DE LA CALIDAD

2007

Código: 126MC01

Versión: 1.0

Fecha: 2008/19/08

Página: 30 de 38

- Se asignan los recursos humanos, físicos, financieros, tecnológicos, virtuales y de información a los diferentes procesos para garantizar la ejecución de sus funciones y generación de productos o servicios.
- Se divulgan a través de la intranet los diferentes documentos enunciados con el fin de que los servidores públicos los conozcan, sean conscientes de su importancia dentro de la Secretaría para el logro de los objetivos institucionales y la satisfacción de los clientes, usuarios o beneficiarios.

### **POLÍTICA DE LA CALIDAD (Numeral 5.3.)**

La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad:

- a) es adecuada a la misión de la entidad;
- b) es, según sea aplicable al tipo de entidad, coherente con el plan de desarrollo, los planes sectoriales y de desarrollo administrativo, el sistema de control interno y los planes estratégicos establecidos;
- c) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos de sus clientes, de mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad, y dentro del marco de su misión, de contribuir al logro de los fines esenciales del Estado, definidos constitucionalmente;
- d) proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad;
- e) se comunica a todos los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas dentro de la entidad, y es entendida por ellos, y
- f) se revisa para su adecuación continua.

La Secretaría Distrital de Ambiente definió y documentó su política de calidad asegurándose de que es coherente con la misión, planes de la entidad, adecuada con las metas organizacionales. De otra parte, expresa su compromiso con el cumplimiento de los requisitos de los clientes y con el mejoramiento continuo de sus procesos y sirve de marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad.

La política de calidad se comunica y difunde a todos los funcionarios a través de reuniones y talleres de sensibilización, medios electrónicos e impresos tales como página Web, folletos, entre otros





ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría Distrital  
Ambiente

## MANUAL DE LA CALIDAD

Código: 126MC01

Versión: 1.0

Fecha: 2008/19/08

Página: 31 de 38

### PLANIFICACIÓN (Numeral 5.4.)

#### Objetivos de la calidad (Numeral 5.4.1)

La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluidos aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto y/o servicio (véase el numeral 7.1, literal a), se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la entidad. Los objetivos de la calidad deben ser mensurables y coherentes con la política de la calidad.

En la determinación de los objetivos de la calidad, se considero como marco de referencia la política de la calidad en coherencia con su misión.

Igualmente, se analizaron los objetivos estratégicos, llegando a la conclusión que éstos se retoman como los objetivos de Calidad en razón a que señalan las pretensiones de la Secretaría Distrital de Ambiente, frente a la calidad, al cumplimiento de los requisitos legales y de los usuarios y a la mejora continua

#### Planificación del sistema de gestión de la calidad (Numeral 5.4.2.)

La alta dirección debe asegurarse de que:

- a) la planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el numeral 4.1, así como los objetivos de la calidad, y
- b) se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.

El procedimiento de control de documentos establece que cuando se proponen modificaciones que afecte mas de un proceso se deben tomar las decisiones en conjunto para evitar que existan efectos colaterales que afecten el sistema de gestión de la calidad

### RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN (Numeral 5.5.)

#### Responsabilidad y autoridad (Numeral 5.5.1.)

La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la entidad.

Las responsabilidades están documentadas en los siguientes actos:

- a. En el Decreto 561 de 2006 por el cual se precisa la naturaleza jurídica y la estructura orgánica.



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría Distrital  
Ambiente

U.S. 2997

## MANUAL DE LA CALIDAD

Código: 126MC01

Versión: 1.0

Fecha: 2008/19/08

Página: 32 de 38

b. La Entidad cuenta con el manual de procesos y procedimientos. Los procedimientos son diseñados de tal manera que permiten la determinación del responsable de cada actividad y de la toma de decisiones, así como el responsable de la elaboración, revisión y aprobación del procedimiento. De otra parte en el numeral 7. se definen las responsabilidades de cada nivel

c. En el manual de funciones y competencias están establecidas las responsabilidades por cargo.

d. Se creó el Comité de Control Interno y Calidad por medio de la cual se crean, conforman y reglamentan las instancias para la coordinación del Sistema de control interno y la implementación, desarrollo y mejoramiento continuo del Modelo Estándar de control Interno y el Sistema de Gestión de Calidad.

Se conformó el equipo operativo MECI – calidad, como facilitadores de los diversos procesos y multiplicadores en cada área.

### **Representante de la dirección (Numeral 5.5.2.)**

La alta dirección debe designar un miembro de la dirección quien, con independencia de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para la implementación del sistema de gestión de la calidad, entre otros.

Se designó al Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, como representante de la dirección al jefe de la Oficina de Control interno como administrador de las auditorías internas de calidad

### **Comunicación interna (Numeral 5.5.3.)**

La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la entidad y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Los procesos de comunicación en la Secretaría Distrital de Ambiente están evidenciados en:

- En las caracterizaciones de procesos, donde se enlazan las comunicaciones internas que se deben realizar en las diferentes dependencias de la Secretaría para lograr los resultados esperados de cada proceso.
- En la forma como fluye la comunicación, de manera descendente para dar a conocer los aspectos relacionados con el Sistema de gestión de la Calidad y ascendente para tener



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría Distrital  
Ambiente

2008 2997

## MANUAL DE LA CALIDAD

Código: 126MC01

Versión: 1.0

Fecha: 2008/19/08

Página: 33 de 38

retroalimentación y en los dos sentidos para promover el mejoramiento continuo del sistema, de los procesos y de los productos.

- Se han desarrollado diferentes piezas comunicacionales para la divulgación, tales como: campañas de expectativas, eventos masivos, juegos lúdicos, periódicos murales, boletines virtuales, afiches, intranet, charlas, entre otras. Igualmente, se cuenta con el Plan de Comunicaciones que contiene las políticas relacionadas con la información estratégica de la entidad.

### ENFOQUE AL CLIENTE (Numeral 5.2.)

La SDA busca de manera permanente satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios, para lo cual tiene en cuenta las disposiciones legales y normas vigentes, las cuales son de obligatorio cumplimiento en el desarrollo de cada uno de los procesos de la entidad. Esta normatividad se encuentra relacionada en cada uno de los procedimientos del manual de procesos de la entidad.

De otra parte, y de manera complementaria, tiene establecido buzones de sugerencias, Encuesta de satisfacción realizada a través de la línea 195, Encuesta de satisfacción en el marco de revisiones estratégicas, atención de quejas y reclamos con el fin de identificar requisitos y que éstos se convirtieran en directrices de calidad, garantizando su cumplimiento.

### REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN (Numeral 5.6.)

La alta dirección debe, a intervalos planificados, revisar el sistema de gestión de la calidad de la entidad, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continuas. La revisión debe realizarse por lo menos una vez al año, e incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluidos la política de la calidad y los objetivos de la calidad.

La Secretaría estableció un procedimiento que contiene las actividades requeridas para la revisión por parte de la alta dirección con el fin de determinar el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad, su adecuación de la estructura organizativa, los recursos disponibles para su mantenimiento del sistema de calidad, el análisis de la retroalimentación del cliente, de las auditorías internas de calidad, el estado de las acciones correctivas y preventivas, las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas, los cambios que podrían afectar el sistema de gestión de calidad y definir las recomendaciones para la mejora.



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría Distrital  
Ambiente

## MANUAL DE LA CALIDAD

2997

Código: 126MC01

Versión: 1.0

Fecha: 2008/19/08

Página: 34 de 38

### 8.3. Gestión de los recursos (numeral 6.)

#### PROVISIÓN DE RECURSOS (Numeral 6.1.)

La entidad debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para la operación de los procesos

La Secretaría ha proporcionado los recursos necesarios para implementar el sistema de gestión de la calidad demostrado en la conformación del grupo operativo MECI - Calidad, los recursos destinados para las diversas actividades de divulgación y capacitación.

#### TALENTO HUMANO (Numeral 6.2.)

##### Generalidades (Numeral 6.2.1.)

Los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas que realicen trabajos que afecten la calidad del producto y/o servicio deben ser competentes con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

La Secretaría se rige por lo establecido en la Ley 909 de 2001 y su normatividad reglamentaria, que entre otros aspectos señala que se debe establecer el perfil requerido para los funcionarios de la planta de personal y debe quedar consignado en el Manual de funciones y competencias con lo cual se evidencia el cumplimiento de este requisito.

Para suplir o fortalecer las competencias de los funcionarios proporciona formación u otras acciones y evalúa las acciones y mantiene los registros en las hojas de vida respectivas

#### INFRAESTRUCTURA (Numeral 6.3.)

La entidad debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.

En los aspectos relacionados con la infraestructura la Secretaría Distrital de Ambiente, tiene, sedes administrativas, servicios asociados, equipo para los procesos, tanto hardware como software, y servicios de comunicación.

Los procesos relacionados con la prestación del servicio, se encuentran soportados en la infraestructura y plataforma tecnológica de manejo de datos que administra el área de sistemas de la entidad.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría Distrital  
Ambiente

## MANUAL DE LA CALIDAD

U 20997

Código: 126MC01

Versión: 1.0

Fecha: 2008/19/08

Página: 35 de 38

### AMBIENTE DE TRABAJO (Numeral 6.4.)

La entidad debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.

En lo relacionado con el ambiente de trabajo la Secretaría cuenta con un programa de salud ocupacional y atiende los requerimientos de las entidades de riesgos profesionales y la gestión de los recursos.

### 8.4. Realización del producto o prestación del servicio (numeral 7.)

#### PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO (Numeral 7.1.)

La entidad debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto y/o la prestación del servicio.

La realización del producto o prestación del servicio se evidencia a través de:

- Los procedimientos establecidos en cada uno de los procesos que permiten su operacionalización
- La Planificación del Producto o Plan de Calidad, en el cual se establece el control, su frecuencia, método, responsables y registros
- La Caracterización del Producto que hace parte del Procedimiento del Producto No conforme, en este documento además de señalar los requisitos del cliente, legales, inherentes o de uso y los de la SDA, se estableció la identificación y trazabilidad, la propiedad del cliente, la preservación del producto, la comunicación con el cliente y el control de dispositivos de medición dando cumplimiento a numerales de este capítulo

#### ADQUISICIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS (Numeral 7.4.)

La SDA para la adquisición de bienes /o servicios que los productos y servicios se cumplen con los requisitos establecidos, relacionados con:

- a. Identifican las necesidades para adquirir bienes o servicios.
- b. Establecen requisitos y especificaciones técnicas de los bienes o servicios, los cuales se reflejan en los términos de referencia o pliegos de condiciones
- c. Estructuran procesos de contratación, acordes a la Ley 80/93-Estatuto General de Contratación de la Administración Pública.
- d. Verifica la calidad de los bienes y servicios adquiridos.



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría Distrital  
Ambiente

## MANUAL DE LA CALIDAD

219197

Código: 126MC01

Versión: 1.0

Fecha: 2008/19/08

Página: 36 de 38

e. Toma acciones correctivas y preventivas de acuerdo a lo establecido por la legislación colombiana.

### **Validación de los procesos de la prestación de los servicios. (Numeral 7.5.2.)**

Se validan todos los procesos que por sus características no se pueden verificar o no se puede realizar un seguimiento. La validación del proceso se realiza mediante el establecimiento de puntos de control identificados en las actividades que hacen parte de los procedimientos establecidos en el manual de procesos de la entidad, la utilización de metodologías definidas y cada vez que se implementan nuevos servicios o se efectúan cambios relevantes se revalidan los aspectos anteriormente descritos.

### **8.5. Medición, análisis y mejora (numeral 8.)**

#### **GENERALIDADES (Numeral 8.1.)**

La entidad debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora.

#### **SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (Numeral 8.2.)**

##### **Satisfacción del cliente (Numeral 8.2.1.)**

Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la entidad debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la entidad.

La Secretaría, aplica encuestas de satisfacción a los usuarios de sus bienes y servicios. Igualmente cuenta con un sistema para atender las peticiones, quejas y reclamos de la ciudadanía.

##### **Auditoría interna (Numeral 8.2.2.)**

La entidad debe llevar a cabo, a intervalos planificados, auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de esta norma y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la entidad

La Secretaría tiene un procedimiento documentado de Auditorías Internas de Calidad, bajo el cual se realizarán las auditorías internas de calidad para determinar si el sistema de gestión de



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría Distrital  
Ambiente

## MANUAL DE LA CALIDAD

2008

Código: 126MC01

Versión: 1.0

Fecha: 2008/19/08

Página: 37 de 38

la calidad es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos la NTCGP 1000:2004 y los establecidos por la entidad. Este procedimiento hace parte integral del manual de Procesos y procedimientos

### Seguimiento y medición de los procesos (Numeral 8.2.3.)

La entidad debe aplicar un sistema de evaluación apropiado para el seguimiento y, cuando sea aplicable, para la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Este sistema debe demostrar la eficacia, eficiencia y efectividad.

### Seguimiento y medición del producto y/o servicio (Numeral 8.2.4.)

La entidad debe medir y hacer un seguimiento de las características del producto y/o servicio, para verificar que se cumplen sus requisitos.

La Secretaría Distrital de Ambiente ha definido indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad que permite medir el desempeño de los productos, los procesos y las metas establecidas en los planes institucionales.

### CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME (Numeral 8.3.)

La entidad debe asegurarse de que el producto y/o servicio que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional

La Secretaría estableció el procedimiento documentado exigido por la norma en el cual se considera

- a) la definición de acciones para eliminar la no conformidad detectada;
  - b) la autorización de su uso, aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente;
  - c) la definición de acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto.
- Y mantener los registros de la naturaleza de las no conformidades

### ANÁLISIS DE DATOS (Numeral 8.4.)

La entidad debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad.



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTA D.C.  
Secretaría Distrital  
Ambiente

## MANUAL DE LA CALIDAD

2007

Código: 126MC01

Versión: 1.0

Fecha: 2008/19/08

Página: 38 de 38

La Secretaría, realiza análisis de datos en la medida que aplica las diferentes herramientas de medición señaladas en este capítulo con el fin de determinar oportunidades de mejora

### MEJORA (Numeral 8.5.)

#### Mejora continua (Numeral 8.5.1.)

La entidad debe mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías internas, el análisis de datos, el sistema de evaluación para seguimiento y medición, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

La Secretaría, documentó los procedimientos de acciones correctivas y acciones preventivas como mecanismo para garantizar la mejora continua que se presenta en los procesos, productos y Sistema de gestión de la calidad de manera articulada con el procedimiento de planes de mejoramiento por procesos señalado en el Modelo Estándar de Control interno - MECI.