

# MANUAL DE CALIDAD

## Secretaría Distrital de Hacienda

CÓDIGO  
MN-1

VERSIÓN No.  
29



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE  
HACIENDA



CÓDIGO  
MN-1

# Contenido



1.

**Introducción**

2.

**Objetivo**

3.

**Alcance**

4.

**Términos y condiciones**

5.

**Marco legal y normativo**

6.

**Sistema de Gestión**

# 1. Introducción

El presente documento describe los aspectos más relevantes del Sistema de Gestión que la Secretaría Distrital de Hacienda ha implementado con base en los requisitos establecidos en la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001. Este Sistema atiende también los lineamientos impartidos por el Gobierno Nacional en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., y se encuentra alineado con la Planeación Estratégica de la Entidad, con el fin de mejorar el desempeño de los procesos y aumentar la calidad de sus productos y servicios.



## 2. Objetivo



Describir la forma en que la Entidad ha planificado e implementado el Sistema de Gestión de conformidad con los requisitos de la calidad establecidos en la Norma NTC ISO 9001:2015 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), así como los mecanismos que permiten mantenerlo y mejorarlo para asegurar que los productos y servicios prestados cumplan con las necesidades y expectativas de las partes interesadas.



# 3. Alcance



El presente Manual aplica a todos los procesos de la Secretaría Distrital de Hacienda y debe ser conocido por todos los funcionarios para el desarrollo de las operaciones y actividades estratégicas, misionales, de apoyo y de evaluación.



# 4. Términos

## ❖ PRODUCTO

Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.

## ❖ PARTE INTERESADA

Persona u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

## ❖ RIESGO Y OPORTUNIDADES

Efectos potenciales adversos (amenaza) y efectos potenciales beneficiosos (oportunidades).

## ❖ INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.

## ❖ SALIDA

Resultado de un proceso.

## ❖ SERVICIO

Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.

## ❖ PROCESO

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

## ❖ MEJORA CONTINUA

Actividad recurrente para mejorar el desempeño



# 5. Marco legal y normativo

## ✓ GENERAL

- **Decreto 1083 de 2015:** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- **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 612 de 2018:** Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de la Entidades del Estado.
- **Decreto Distrital 221 de 2023:** Por medio del cual se reglamenta el Sistema de Gestión en el Distrito Capital, se deroga el Decreto Distrital 807 de 2019 y se dictan otras disposiciones
- Norma NTC-ISO Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015

## ✓ ESPECÍFICA

- **Decreto Distrital 600 del 2014:** Por el cual se establece la planta de cargos de la Secretaría Distrital de Hacienda.
- **Decreto Distrital 601 del 2014:** Por el cual se modifica la estructura interna y funcional de la Secretaría Distrital de Hacienda, y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto Distrital 607 del 2017:** Por el cual se crea la Dirección Distrital de Cobro en la Secretaría Distrital de Hacienda y se dictan otras disposiciones..
- **Decreto Distrital 834 de 2018:** Por el cual se modifica la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Hacienda, y se dictan otras disposiciones.
- **Resolución No SDH-000197 de 2023:** Por medio de la cual se establece y reglamenta el Sistema de Gestión y el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Secretaría Distrital de Hacienda, o y se dictan otras disposiciones..



# Contenido

## Sistema de Gestión

*El desarrollo de este numeral estará alineado de acuerdo a la numeración de la norma ISO 9001:2015*

**4** CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

**5** LIDERAZGO

**6** PLANIFICACIÓN

**7** APOYO

**8** OPERACIÓN

**9** EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

**10** MEJORA

Regresar

# 6. Sistema de Gestión

## 4 Contexto de la Organización



La Secretaría Distrital de Hacienda, es cabeza del Sector Hacienda, el cual está conformado por la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital y el Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones-FONCEP como entidades adscritas y la Lotería de Bogotá como entidad vinculada.



La Secretaría Distrital de Hacienda tiene por objeto orientar y liderar la formulación, ejecución y seguimiento de las políticas hacendarias y de la planeación y programación fiscal para la operación sostenible del Distrito Capital y el financiamiento de los planes y programas de desarrollo económico, social y de obras públicas.



La Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá es la entidad rectora de los temas económicos y financieros de la ciudad, hace parte de la Administración Central Distrital y depende directamente de la Alcaldía Mayor.



Dentro de las fases del proceso de la planeación estratégica la Secretaría Distrital de Hacienda realiza un análisis del contexto, que incluye variables económicas, políticas, sociales, tecnológicas y culturales, que pudieran afectar el desarrollo de la Entidad tanto en el corto, mediano y largo plazo.



# RÉGIMEN APLICABLE

## Régimen aplicable



El Distrito Capital como entidad territorial está sujeto al régimen político, administrativo y fiscal que para él se establece expresamente la Constitución y las leyes especiales. En ausencia de las normas anteriores, se somete a las disposiciones constitucionales y legales vigentes para los municipios.

## Constitución Política de 1991



Artículo 322, Modificado por el Acto Legislativo 01 de 2000.- Bogotá, Capital de la República y del departamento de Cundinamarca, se organiza como Distrito Capital y goza de autonomía para la gestión de sus intereses, dentro de los límites de la Constitución y la ley.

## Autoridades



- El Concejo Distrital.
- El Alcalde Mayor.
- Los Alcaldes y demás autoridades locales.
- Las entidades que el Concejo, a iniciativa del Alcalde Mayor, cree y organice.
- Son organismos de control fiscal, disciplinario y de control ciudadano: la Personería Distrital, la Contraloría Distrital y Veeduría Distrital, quienes ejercen competencias fijadas en la Constitución, las leyes y los acuerdos.

## ✓ 4.1 Comprensión de la Organización y de su contexto

### Direccionamiento estratégico

#### MISIÓN



*La Secretaría Distrital de Hacienda tiene la misión de **contribuir al desarrollo sostenible** de Bogotá y la **calidad de vida** de sus **habitantes**, mediante una recaudación eficiente y distribución efectiva de recursos, para la **implementación de políticas y proyectos de alto impacto**.*

#### VISIÓN 2030



*Para el 2030, la Secretaría Distrital de Hacienda **fortalecerá la confianza de los ciudadanos y contribuyentes** a través de la visibilización de un **gasto público efectivo, de calidad y transparente**, para la construcción colectiva de una ciudad desarrollada y sostenible.*

## ✓ 4.1 Comprensión de la Organización y de su contexto

### Direccionamiento estratégico

# MEGA 2024 (meta intermedia)

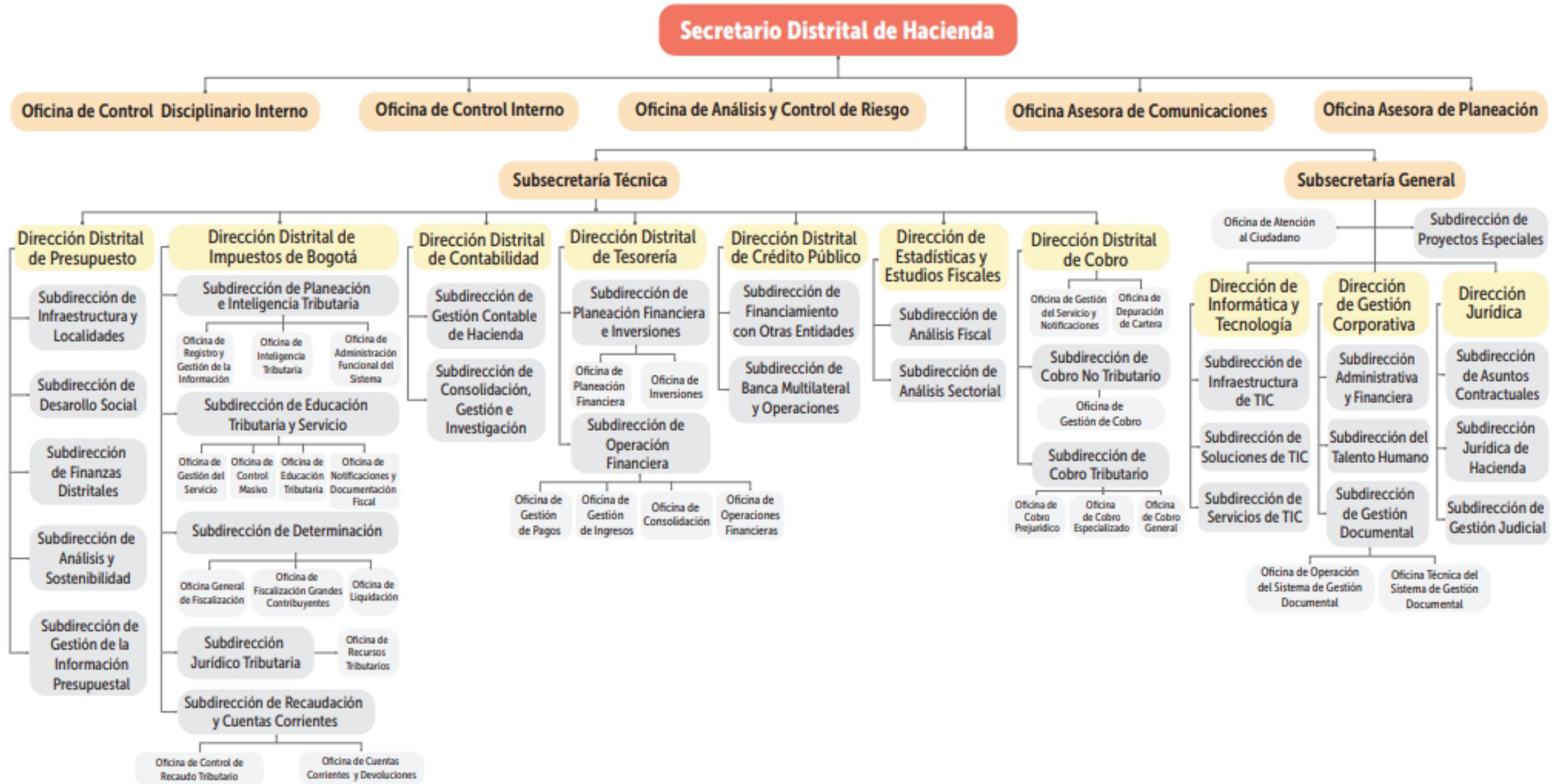


*Para el 2024, la Secretaría Distrital de Hacienda habrá consolidado un **esquema de ejecución con altos niveles de eficacia** y rendición de cuentas, en al menos cinco sectores que ejecutan gasto del distrito, que permitan elevar el **recaudo oportuno** al 90% e incrementar el **aporte voluntario** en 50%.*



# 4.1 Comprensión de la Organización y de su contexto

Estructura Orgánica



# 4.1 Comprensión de la Organización y de su contexto



## Puntos de Servicio



Presencial

- SuperCADE 20 de Julio: Carrera 5 A No. 30 D-20 Sur
- SuperCADE Américas: Avenida carrera 86 No. 43-55 Sur
- SuperCADE CAD: Carrera 30 No. 25-90, torre B
- SuperCACE Suba: Calle 145 No. 103B - 90



Virtual



Telefónico

Línea 195 <

PBX +57 60 1 3385000 >



Línea 195

 <p>Chat Hacienda Bogotá</p>	 <p>Consultas específicas por correo electrónico</p>	 <p>Recepción de peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias</p>	 <p>Radicación de correspondencia</p>
 <p>Atención líneas de Whatsapp</p>	 <p>Atención redes sociales</p>	 <p>Asesoría Virtual</p>	 <p>Atención Trámites</p>



Escrito

 <p>Radicación de correspondencia</p>	 <p>Atención buzón de sugerencias</p>
--	--

Portal Web: [www.haciendabogota.gov.co](http://www.haciendabogota.gov.co)



## 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas



Las necesidades y expectativas de las partes interesadas han sido identificadas en las caracterizaciones de los procesos de la Entidad y caracterización de grupos de valor e interés, son gestionadas a través de los diferentes procesos. Así mismo, se actualizan y retroalimentan a través de las encuestas de satisfacción, Focus Group y otros instrumentos.



## ✓ 4.3 Determinación del Alcance del Sistema de Gestión

El alcance del Sistema de Gestión de la Secretaría Distrital de Hacienda comprende el direccionamiento estratégico y la gestión de los procesos estratégicos, misionales, de soporte y evaluación teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas y la gestión de riesgos y oportunidades.

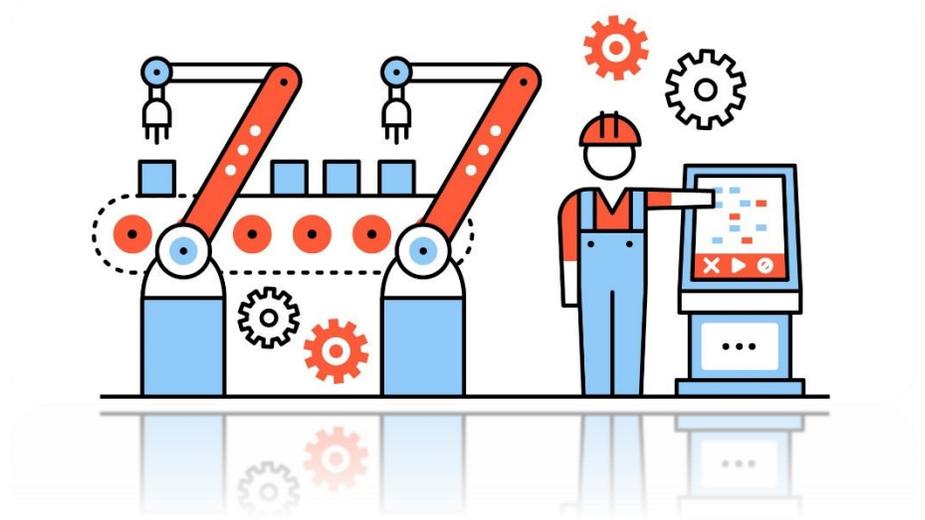


## ✓ 4.3 Determinación del Alcance del Sistema de Gestión

### ***No aplicabilidad:***

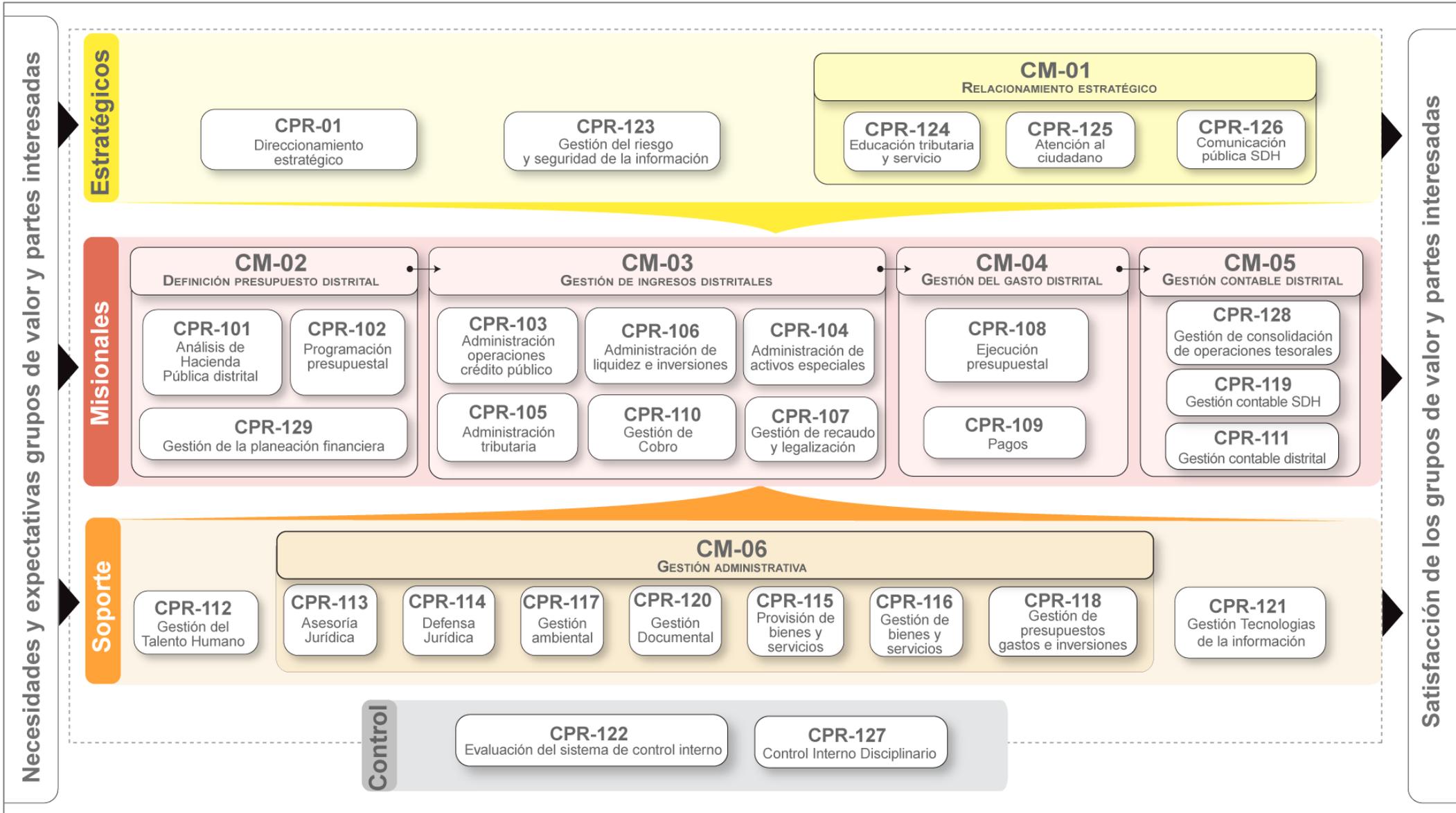
#### *8.3 Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios*

El Alcance del Sistema de Gestión de la Secretaría Distrital de Hacienda no abarca el diseño y desarrollo de los productos y servicios, ya que por estar definidos por normas nacionales y distritales, traspasan las fronteras de control de la entidad.





## 4.4 Sistema de Gestión y sus Procesos



# 6. Sistema de Gestión

## 5. Liderazgo

### 5.1 Liderazgo y compromiso

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

- El establecimiento de políticas y objetivos acordes con el contexto y planificación estratégica.
- La comunicación de la organización con los grupos de valor para el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios de los productos y servicios.
- El aseguramiento de la disponibilidad y orientación de los recursos hacia el logro de los resultado previstos.
- Promover gestión por procesos y la mejora continua.
- La realización de la revisión por la Dirección.





## 5.1 Liderazgo y compromiso

### 5.1.2 Enfoque al cliente

La Secretaría Distrital de Hacienda hace evidente su enfoque al cliente, desde la definición de la plataforma estratégica. Los objetivos estratégicos de la Secretaría Distrital de Hacienda dan cuenta de ello.

En ese sentido, la entidad dirige sus esfuerzos a la mejora del servicio, a brindar soluciones oportunas, claras y eficientes, a través de la implementación de un nuevo modelo de servicio y el desarrollo de la solución tecnológica BogData.



## ✓ 5.2 Política

### ★ Política de la calidad



*“La Secretaría Distrital de Hacienda garantiza la sostenibilidad financiera del Distrito Capital, contribuyendo así a la generación de confianza en la administración pública, mediante una estructura organizacional que responde eficientemente a los cambios tecnológicos y sociales, una cultura organizacional basada en el servicio, una recaudación eficiente y distribución efectiva de recursos, cumpliendo con los requisitos aplicables de los grupos de valor y partes interesadas, comprometida con el mejoramiento continuo, en un marco de mejores prácticas orientadas a la calidad del gasto público”.*



## 5.2 Política



### Política de Comunicaciones POL-02

*“La Política de Comunicaciones de la Secretaría Distrital de Hacienda (SDH) define los procesos comunicativos de la Entidad con sus diferentes grupos de interés, tanto a nivel organizacional como público, con el ánimo de asegurar el conocimiento, el diálogo y la gestión participativa enfocada en el servicio y el gobierno abierto.*

*Igualmente, busca brindar mayores garantías de acceso a la información y la rendición de cuentas, garantizar un adecuado flujo de información y mantener la imagen reputacional de la Entidad.*

*La Política de Comunicaciones de la SDH define las directrices con base en las cuales se conciben, diseñan y ejecutan las acciones de comunicación de la Entidad, con el fin de asegurar el cumplimiento de procesos comunicativos e informativos orientados a visibilizar la gestión pública en pro del bien común y del posicionamiento de la imagen.(...)”*



### POLÍTICAS SDH



### Políticas de Seguridad y Privacidad de la Información POL-05

*La política de seguridad de la Información y Seguridad Digital de la Secretaría Distrital de Hacienda pretende generar un marco de actuación y reflejar el compromiso de la entidad frente a la implementación y mantenimiento de procesos que garanticen la protección de la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información propia o de terceros, administrada por la Secretaria, dando garantía de cumplimiento frente a las diferentes regulaciones, leyes y normas aplicables.*



## 5.2 Política



### Política Integral de Administración de Riesgos de la Secretaría Distrital de Hacienda POL-07

*“La Secretaría Distrital de Hacienda está comprometida con la implementación de mecanismos e instrumentos que permitan llevar a cabo una gestión de riesgos eficiente y efectiva que coadyuve al logro de los objetivos misionales y estratégicos, apoyada en la participación de los servidores, contratistas y particulares que ejercen funciones públicas en la Entidad.*

*La relación entre gobernanza, gestión del riesgo y cumplimiento es indispensable para la gestión de las organizaciones. Las decisiones o directrices de gobernanza se traducen en obligaciones de cumplimiento, y una buena parte de los riesgos tienen que ver con el potencial incumplimiento de normas legales aplicables.*

*Una adecuada gestión de riesgos está alineada a los sistemas de gobernanza y cultura de cumplimiento de la organización y soportada en un sistema de gestión de cumplimiento, motivo por el cual la Secretaría Distrital de Hacienda se compromete con la adopción de dichos sistemas, conforme a los estándares, mejores prácticas internacionales y las normas locales.*

*La Secretaría Distrital de Hacienda está comprometida con la adopción de políticas y patrones de comportamiento que abarquen todos los grupos de interés y todas las partes interesadas, y está comprometida con el aseguramiento del cumplimiento de la normatividad aplicable a la Entidad y que protegen los diferentes bienes jurídicos.*



### Política Subsistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - SG-SST POL-06

*La SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA se compromete a Proteger la Salud y Seguridad laboral de los Servidores y contratistas de la Entidad; igualmente brindar ambientes seguros a los ciudadanos que ingresen a las sedes de Trabajo de la SDH.*



### POLÍTICAS SDH



## 5.2 Política

La alta dirección utiliza canales internos de comunicación adecuados para garantizar la eficacia del Sistema de Gestión de la SDH, como la página intranet del Sistema de Gestión, en donde se comunica la política de calidad, objetivos y documentos del SG.

Se cuenta además con instancias de comunicación como el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, boletines, correo interno(Outlook), carteleras virtuales, el hacendario y otros canales.



### Comunicación



## 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

De acuerdo con la estructura de procesos de la SDH, se define:

**Líder de Macroproceso:** Subsecretaría Técnica o Subsecretaría General (Alta Dirección)

Coordinación y seguimiento integral del macroproceso para la toma de decisiones y acciones institucionales que fortalezcan el desempeño y resultados de los procesos .

**Responsable de Proceso:** Directores, Jefes de Oficina Asesora o Subdirector de Proyectos Especiales.

Asegurar que los procesos generen y proporcionen las salidas previstas e informar a la alta dirección sobre el desempeño de los procesos y oportunidades de mejora identificadas.

Aunque la Norma ISO 9001:2015 no contempla la figura del Representante de la Alta Dirección, el jefe de la Oficina Asesora de Planeación coordina el Sistema de Gestión y le corresponde por funciones, según el Decreto 601 de 2014, proponer e implementar métodos, procedimientos, metodologías y herramientas administrativas que permitan a la entidad mejorar su eficiencia, eficacia y efectividad, y evaluar de manera periódica la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema de Gestión de la SDH.

Además, la SDH, a través de la Resolución SDH-000197 de 2023, “*Por medio de la cual se establece y reglamenta el Sistema de Gestión y el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Secretaría Distrital de Hacienda, o y se dictan otras disposiciones.*”, estableció los roles, responsabilidades y autoridades para el despliegue e implementación del Sistema de Gestión.

# 6. Sistema de Gestión

## 6. Planificación

### 6.1 Acciones para abordar Riesgos



El proceso de administración del riesgo busca Desarrollar, implementar y mejorar continuamente la gestión de los riesgos Operacionales, de Seguridad de la Información y de Continuidad del Negocio al interior de la SDH, a través de la aplicación de metodologías para identificar, medir, controlar y monitorear las mencionadas tipologías de riesgo a las cuales se ve expuesta la entidad en el desarrollo de sus actividades.



La matriz de riesgo es la una de las herramientas que se utiliza para plasmar la identificación de riesgos, causas, controles, la medición de los riesgos en su estado puro y los criterios de evaluación de los controles, registrando los mismos en el medio establecido para tal fin.



Se lleva a cabo el ejercicio de Monitorear y revisar los riesgos, con el fin de identificar cualquier cambio en el contexto de la entidad que pueda dar origen a nuevos riesgos. Verificar la efectividad de los controles y establecer necesidades de ajuste, en pro del mejoramiento continuo.

Reportar eventos/incidentes de riesgo a la OACR

Seguimiento al perfil de riesgo de la entidad e informar a la Alta Dirección los resultados de la gestión de acuerdo con la periodicidad establecida en la Política Integral de Administración de Riesgo.



OCI: realizar auditorías o actividades de seguimiento encaminadas a evaluar la gestión de riesgos en la entidad e informar a la Alta Dirección los resultados de la gestión.

Regresar





## 6.1 Acciones para abordar Oportunidades



La Entidad identifica oportunidades estratégicas y transversales, mediante la formulación del Planes de acción para cada vigencia alineados a la planeación estratégica y lleva a cabo su seguimiento a través de los informes trimestrales reportados por cada proceso responsable.



Por otra parte, se establecen acciones de mejora resultado de la gestión de la Entidad, a través de las cuales se abordan las oportunidades identificadas en cada proceso.

Algunas de las fuentes para establecer estas acciones de mejora son:

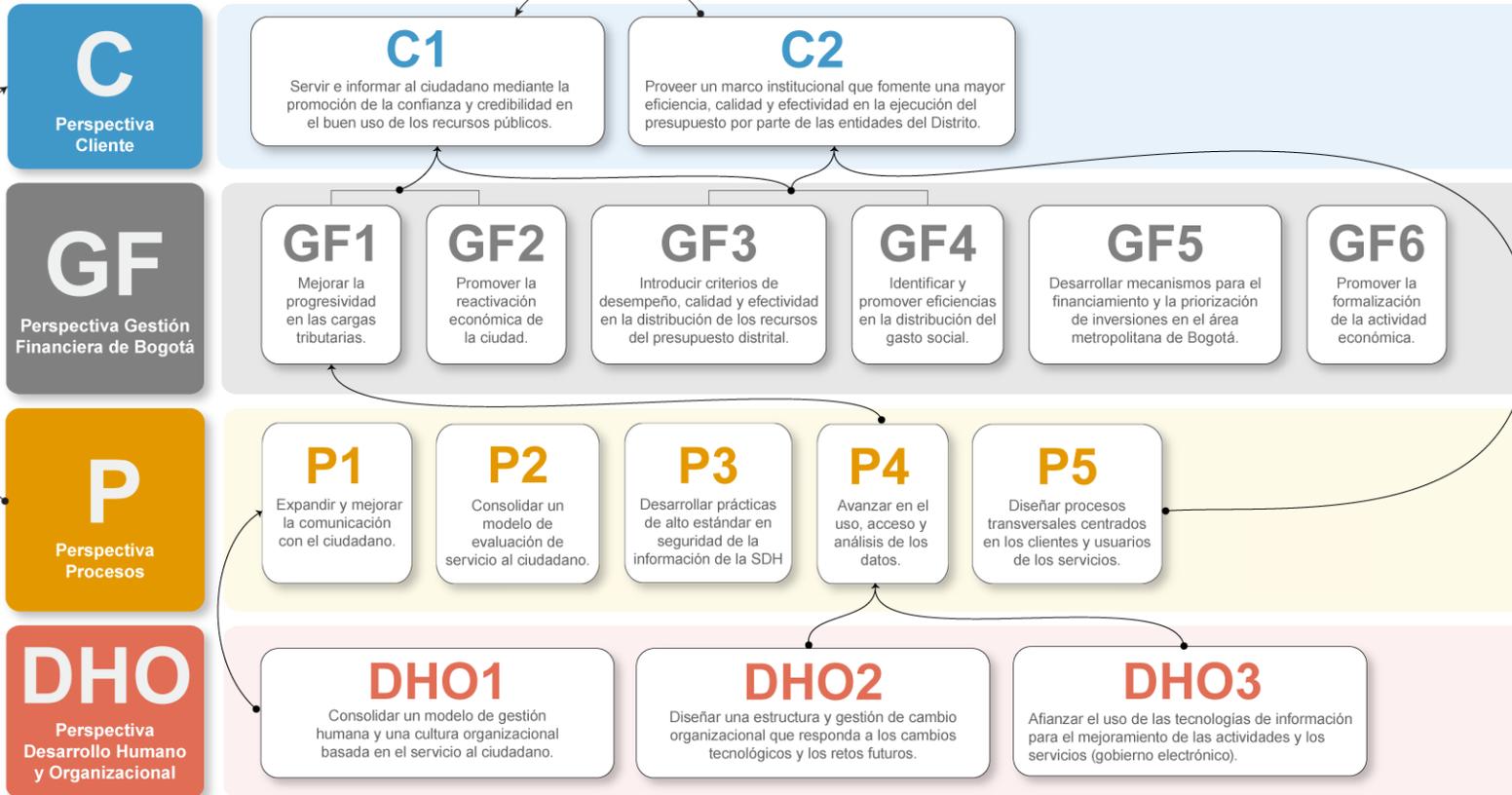
- Seguimiento a los procesos
- Resultado de indicadores de procesos
- Resultado de Revisión por la Dirección
- Resultado de Auditorias





# 6.2 Objetivos estratégicos y planificación para lograrlos

## Mapa Estratégico 2020-2024



Son establecidos siguiendo las pautas de la política de la calidad, son comunicados y la medición de su cumplimiento se realiza mediante lo establecido en el Plan Estratégico y en los procesos.



Se definen metas que permiten hacer seguimiento efectivo a la implementación e identificar las desviaciones.



Cuando el logro de los objetivos no se alcanza, se generan acciones de mejoramiento y su estado se reporta posteriormente a la alta dirección.



## 6.3 Planificación de los cambios

La Entidad cuenta con el procedimiento **01-P-01 Administración de Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad** que contiene los siguientes criterios:



### Objetivo

Establecer los parámetros para la definición, planificación, revisión, actualización, aprobación, disposición y divulgación de los documentos del Sistema de Gestión de la Secretaría Distrital de Hacienda.



El responsable de la aprobación de los documentos del Sistema de Gestión debe planificar los cambios a implementar en el Sistema, informando a la Oficina Asesora de Planeación.



Determinar las acciones necesarias para implementar los cambios de manera controlada y evitar posibles efectos negativos, así como para mantener la integridad del Sistema y asegurar la continuidad de la operación de los procesos.



Las acciones dependen del impacto de los cambios a introducir, por ejemplo, impacto en otros documentos, áreas o procesos, tablas de retención documental, normograma, indicadores, mapas de riesgos, asignación o reasignación de roles y responsabilidades, entre otros, y la disponibilidad de recursos.

# 6. Sistema de Gestión

## 7 Apoyo

### 7.1 Recursos

La Secretaría cuenta con instrumentos de planificación presupuestal que garantizan la apropiación de los recursos financieros necesarios para implementar, mantener y mejorar la eficacia del Sistema de Gestión, así como para aumentar la satisfacción de los usuarios. Las directrices relativas a la disponibilidad de los recursos financieros se encuentra en el proceso CPR-118 *Gestión Presupuesto de Gastos e Inversiones*.

#### 7.1.2 Personas



- En la SDH todo el personal que ejecuta procesos y procedimientos relacionados con la calidad de los servicios tiene la competencia adecuada sobre la base de la educación, formación, habilidades, y experiencia apropiadas.
- La entidad asegura la provisión de cargos, con personal idóneo para contribuir al logro de los objetivos institucionales.
- De igual manera a través del proceso CPR-112 *Gestión del Talento Humano* se gestiona las solicitudes de los funcionarios de la Entidad, relacionadas con las situaciones administrativas en las que se pueden encontrar, y liquidar los salarios y prestaciones sociales de los funcionarios de la Entidad, de conformidad con la normativa vigente y las directrices institucionales, generando los actos administrativos, autorizaciones y respuestas que soportan dichas situaciones, de manera que se logre su adecuado manejo y así mismo generar la nómina y los centros de costo con oportunidad y confiabilidad para brindar información fidedigna para la gestión administrativa y contable de la entidad.



# ✓ 7.1 Recursos

## 7.1.3 Infraestructura

El mantenimiento de edificios, espacios de trabajo, servicios de comunicaciones, seguridad y correspondencia se contemplan en el proceso CPR-116 *Gestión de Bienes y Servicios*.

Las metodologías, controles, pruebas, validaciones y modificaciones que deben hacerse a los aplicativos, con el fin de garantizar que estos Sistemas mantengan la confiabilidad y disponibilidad de la información tributaria, pensonal, financiera y administrativa, se desarrolla a través del proceso de Gestión de Tecnologías de Información.



## 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos



La SDH tiene programas enfocados a controlar aspectos que inciden en el mejoramiento de las condiciones laborales mediante el proceso de CPR-112 *Gestión del Talento Humano* de tal manera que la prevención de accidentes, enfermedades laborales y las condiciones ambientales no afecten la prestación de los servicios.



## 7.1 Recursos

### 7.1.6 Conocimientos de la organización



Como lo establece la Resolución No SDH-000197 de 2023, capítulo 2 - artículo 3. Responsables del Sistema de Gestión, “...los líderes para la implementación de cada una de las políticas del MIPG en la Secretaría Distrital de Hacienda serán los encargados de la orientación, emisión de directrices, lineamientos, instrumentos para la adopción de las políticas y los mecanismos para su seguimiento y evaluación...” Para este caso la implementación de la política “Gestión del Conocimiento y la Innovación” será liderada por la Oficina Asesora de Planeación, en coordinación con la Subsecretaría General, la Subdirección de Talento Humano, y La Dirección de Informática y Tecnología.



Adicionalmente, la Secretaría Distrital de Hacienda –SDH cuenta con un Plan Institucional de Capacitación el cual tiene como objetivo fortalecer y desarrollar las competencias comportamentales y funcionales de los servidores, mediante la formulación, ejecución y evaluación del Plan Institucional de Capacitación PIC, los programas de inducción y reinducción, en el marco del Plan Estratégico de la Entidad, con el fin de mejorar el desempeño personal y profesional, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales.



## 7.1 Recursos



### Software Administración del Sistema de Gestión

- ❖ Solución tecnológica integrada para la administración del Sistema de Gestión
- ❖ Herramienta tecnológica gestionada en la nube, lo que permite el acceso y uso a través de internet.

- ✓ Proporciona información integrada y en tiempo real
- ✓ Apoya el monitoreo, evaluación y medición del desempeño de la gestión y del sistema
- ✓ Mejora la disponibilidad y acceso a la información del SG
- ✓ Consolidación de información para la toma de decisiones
- ✓ Permite definir flujos de trabajo y asignar responsabilidades



# ✓ 7.1 Recursos



## Software Administración del Sistema de Gestión

**MIGEMA**  
Sistema de Gestión

Búsquedas Conceptos Últimas funcionalidades Ayudas Mis responsabilidades Recursos

- Consultar documentos
- Ingresar Indicadores
- Cronograma Reportes
- Estado de las Mejoras
- Manual de estilo
- Plan de Acción

Módulos Integrados de Gestión para Mejora y Apoyo de Actividades Hacendarias

Mapa Estratégico Mapa de Procesos MIPG Organigrama

### Módulos SG

- Auditorías
- Indicadores
- Documentos
- Mejoras
- Planes

### Módulos Transversales

- Reuniones y Compromisos
- Administrador
- Reportería

## ✓ 7.2 Competencia

- 📎 En la SDH todo el personal que ejecuta procesos y procedimientos relacionados con la calidad de los productos y servicios tiene la competencia adecuada sobre la base de la educación, formación, habilidades, y experiencia apropiadas.
- 📎 Las competencias de los funcionarios se encuentran documentadas en el manual de funciones; por otra parte, las competencias de los particulares que se contratan para realizar trabajos que afecten la calidad del servicio se establecen en los términos de referencia. La entidad se asegura que estos, al igual que los servidores públicos, sean conscientes de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos.
- 📎 En el proceso CPR-112 *Gestión del Talento Humano* se verifica que los candidatos cumplan con los requisitos definidos en el perfil del cargo, así mismo, se realiza la evaluación del desempeño y de habilidades. Además a través de los programas de inducción general del plan de capacitación se busca desarrollar las competencias necesarias para alcanzar los objetivos establecidos.





## 7.3 Toma de Conciencia

A través la Inducción y reinducción de funcionarios se da a conocer el Sistema de Gestión

Realización de talleres sobre el Sistema de Gestión y Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)



Socializaciones y capacitación sobre actualizaciones de la norma ISO 9001

Formación de Auditores Internos y Auditores IRCA



## 7.4 Comunicación

La Secretaría Distrital de Hacienda ha determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los usuarios, para ello a establecido través de la Política de Comunicaciones *POL-02* :

**Objetivo General**

Establecer los principios, lineamientos y mecanismos generales que se deben tener en cuenta en la SDH para la concepción, diseño y ejecución de cualquier acción comunicativa que involucre a la Entidad con cualquiera de sus grupos de interés.

**Objetivos Específicos**

1. Propender por una comunicación que facilite el cumplimiento de los objetivos misionales, las políticas, directrices y la difusión de la información generada por la Entidad.
2. Generar espacios de comunicación interna y externa con los diferentes grupos de interés.
3. Utilizar de manera eficaz, los medios de comunicación institucionales y externos para difundir, promover y establecer interacción de la Entidad con la ciudadanía.

**Ejes de la Política**

1. Comunicación organizacional
2. Comunicación informativa (grupos de interés externos)
3. Medios de comunicación

## 7.5 Información Documentada

### Generalidades

---

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

- 📌 Declaración de las Políticas y Objetivos estratégicos
- 📌 Manual de Calidad
- 📌 Caracterización de Procesos y Macroprocesos
- 📌 Procedimientos
- 📌 Instructivos, Guías, Manuales y Protocolos
- 📌 Ayudas en Línea de los Sistemas de Información
- 📌 Formatos y registros



### Creación y actualización

---

A través del procedimiento Administración de Documentos del Sistema de Gestión se establecen los parámetros para la identificación, revisión, actualización, aprobación, distribución y divulgación de los documentos del SIG de la Secretaría Distrital de Hacienda. Dicha información se encuentra almacenada en el aplicativo “*Sistema de Gestión de la Calidad-SGC*”.

### Control de la información documentada

---

El Sistema de Gestión de la Entidad incluye la información documentada requerida por las normas de la calidad; y la información documentada que la Entidad determina como necesaria para la eficacia del Sistema. La información documentada se controla de acuerdo con lo establecido en el procedimiento 01-P-01.

# 6. Sistema de Gestión

## 8 Operación

### 8.1 Planificación y Control Operacional

Durante la planificación de la prestación del servicio, la SDH determina los siguientes aspectos:

- Los objetivos estratégicos y los requisitos para cada uno de los servicios relacionados en las **Caracterizaciones de los Procesos**.
- La identificación de los procesos necesarios para la prestación de los servicios y la secuencia e interacción de estos procesos.
- La documentación necesaria para apoyar la prestación del servicio.
- La identificación de los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades de cada proceso, se establece en las **Caracterizaciones de Proceso**, de conformidad con los requisitos de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015, numeral 7.1 *Recursos*.





## 8.2 Requisitos para los Productos y Servicios

**8.2.1 Comunicación con el Cliente:** La Secretaría Distrital de Hacienda ha determinado e implementado canales eficaces para la comunicación con los usuarios:



Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá

Sede principal

Dirección: Carrera 30 N° 25-90 Bogotá D.C.

Código Postal 111311

Horario de atención: Lunes a Viernes 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

Teléfono PBX: +57 601 338 50 00

Línea gratuita: 195



### Oficina Virtual

#### Iniciar sesión

No soy un robot   
reCAPTCHA  
Privacidad - Términos

[Recuperar contraseña](#)

[Recuperar correo electrónico](#)

[Regístrate aquí](#)

[Instructivo registro Oficina Virtual](#)



## 8.2 Requisitos para los Productos y Servicios



### 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

En las **Caracterizaciones de Proceso** se ha determinado los procesos, procedimientos, requisitos legales y características de calidad, aplicables a cada uno de los procesos, que garantice a los usuarios un alto grado de satisfacción por los servicios recibidos. Igualmente se establecen los criterios de aceptación de los productos y servicios.

### 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

Los requisitos asociados a las salidas de procesos están definidos en la normatividad legal asociada a cada uno de éstos. En este sentido, la revisión de los requisitos está relacionada con la correcta interpretación de los requerimientos que constituyen el marco jurídico de cada uno de los macroprocesos y sus procesos asociados.

Esta información está consignada en el normograma de cada proceso.

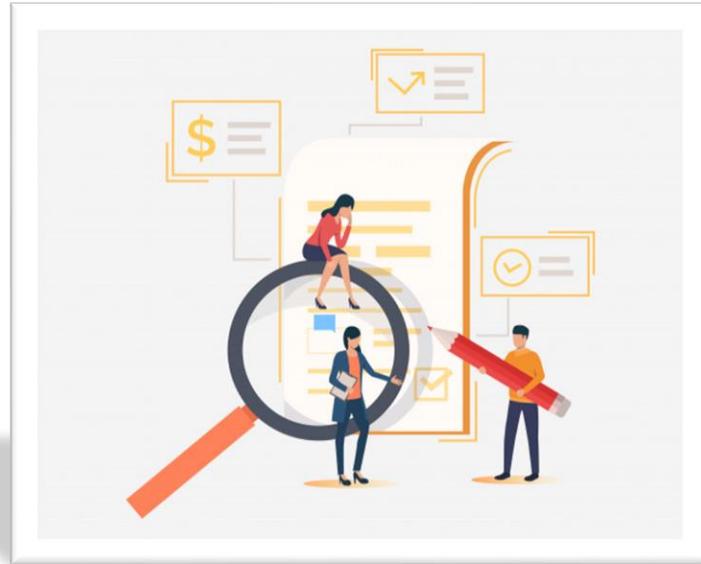
Adicionalmente se dispone del proceso CPR-113 *Asesoría Jurídica* que aplica para todos los procesos de la Entidad. Por otra parte, el proceso CPR-104 *Administración de Activos Especiales*, contiene el tratamiento que se debe dar a los bienes recibidos producto de obligaciones tributarias.





## 8.2 Requisitos para los Productos y Servicios

### 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios



Este mismo procedimiento contempla los mecanismos para asegurarse de que las personas pertinentes conozcan los cambios aplicados.

A través del procedimiento 01-P-01 se establecen los criterios para la actualización de la información documentada, cuando se presentan cambios en los requisitos para los productos o servicios, o cambios en las condiciones de la operación.

## ✓ 8.4 Control de los Procesos, Productos y Servicios suministrados externamente

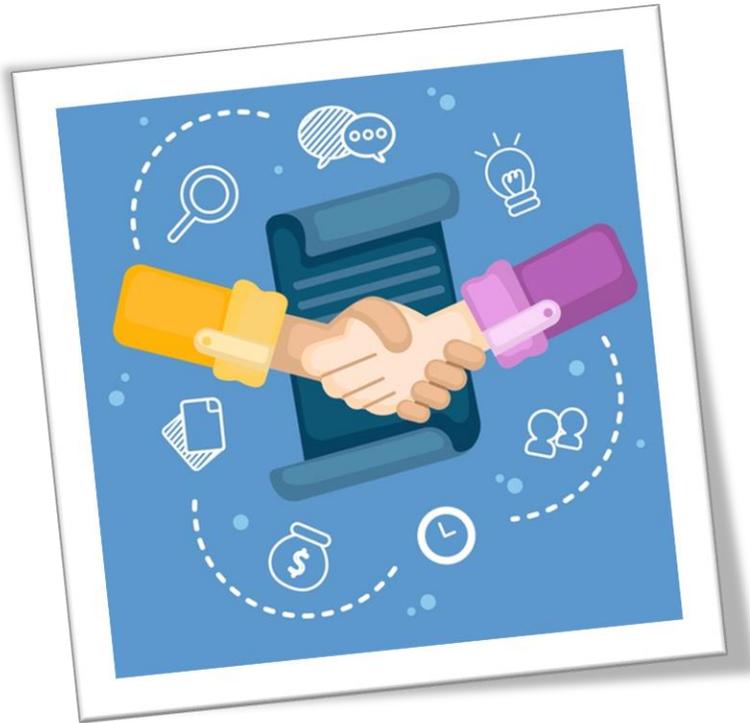
### 8.4.2 Tipo y alcance del control

- 📎 El tipo y alcance del control aplicado al contratista y al producto o servicio contratado depende del impacto de estos en la posterior prestación de los servicios.
- 📎 La SDH evalúa a sus posibles proveedores a través de las disposiciones establecidas en el registro único de proveedores que administran las cámaras de comercio y selecciona los contratistas en función de su capacidad para suministrar productos y servicios de acuerdo con los requisitos definidos por la organización.
- 📎 La reevaluación de los proveedores se realiza teniendo en cuenta aquellos que ejecutan procesos que afectan directamente la prestación del servicio y que están identificados en cada una de las caracterizaciones de los procesos.
- 📎 Mediante el proceso CPR-115 *Provisión de Bienes y Servicios*, la Secretaría Distrital de Hacienda ha establecido e implementado actividades para el control de la ejecución de los servicios contratado.



## ✓ 8.4 Control de los Procesos, Productos y Servicios suministrados externamente

### 8.4.3 Información para los proveedores externos



- ✎ En el documento de términos de referencia se definen los requisitos del producto o servicio a contratar.
- ✎ La Entidad asegura la adecuación de los requisitos de contratación especificados antes de comunicárselos a los proponentes o contratistas mediante las disposiciones establecidas en el procedimiento asociado al proceso CPR-115 *Provisión de Bienes y Servicios*.
- ✎ De igual manera la Entidad cuenta con el MANUAL DE CONTRATACIÓN que tiene por objetivo fijar al interior de la Secretaría Distrital de Hacienda – SDH- las reglas que gobiernan la función pública contractual precisando, entre otros aspectos, las competencias, responsabilidades, funciones de los servidores públicos y actividades de los contratistas vinculados a este proceso.



## 8.5 Producción y Provisión del Servicio

### 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

La SDH ha planificado y lleva a cabo la prestación de los servicios bajo condiciones controladas, las cuales son:



La disponibilidad de información: Las caracterizaciones de los procesos incluyen la identificación de sus salidas (resultado) y sus características asociadas.



La disponibilidad de procedimientos e instrucciones de trabajo que están identificados en cada una de las caracterizaciones del proceso.



El uso apropiado de herramientas tecnológicas es gestionado por la Dirección de Informática y Tecnología, a través del proceso de Gestión de Tecnologías de la Información.



El seguimiento y medición del desempeño de los procesos de la SDH, se gestiona a través del proceso Direccionamiento Estratégico CPR-01



La implementación de actividades (Puntos de Control) de liberación, entrega y posteriores a la entrega y Control de las Salidas No Conformes en los procesos misionales.





## 8.5 Producción y Provisión del Servicio

### 8.5.2 Identificación y trazabilidad

La Entidad identifica el producto y/o servicio, a través de los registros establecidos en los procedimientos que se encuentran descritos en las **Caracterizaciones de Proceso**, además identifica el estado del producto y/o servicio, con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto o la prestación del servicio.

### 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

Todos los documentos entregados por los contribuyentes y entidades son conservados conforme a lo dispuesto en el proceso CPR-120 *Gestión Documental* y el proceso CPR-121 *Gestión de las Tecnologías de la Información* donde se dan los lineamientos para conservar copias de seguridad de la información. Adicionalmente, existen disposiciones reglamentarias en relación con la confidencialidad de la información que permite salvaguardar la privacidad de información.

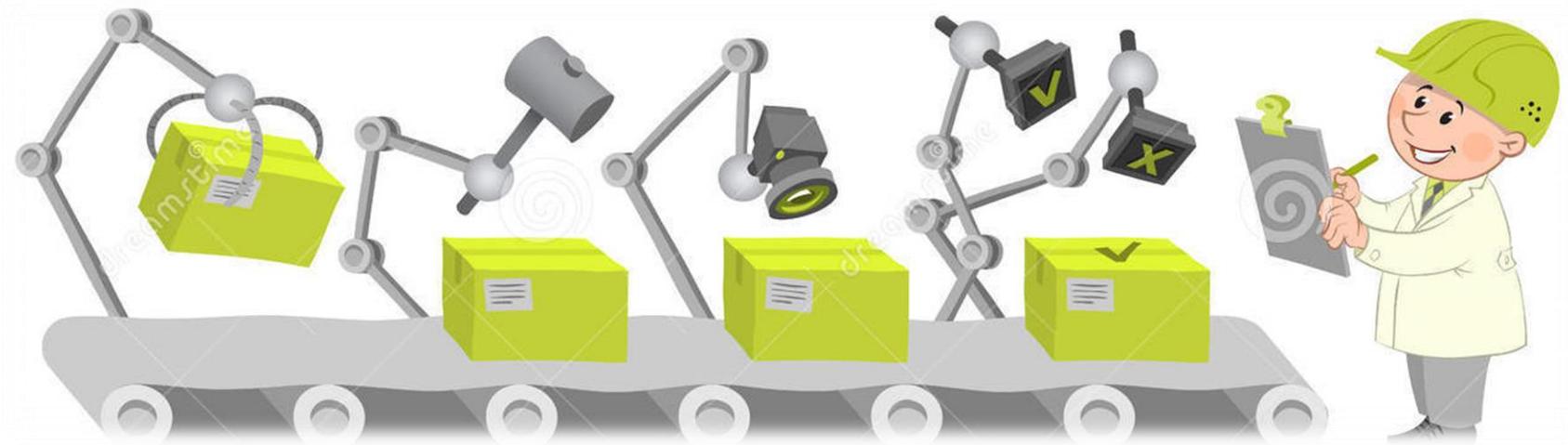
### 8.5.4 Preservación

En las Caracterizaciones del proceso se han definido las salidas que están orientadas a los usuarios, estas salidas están relacionadas con documentos e información que están protegidos mediante el cumplimiento de las disposiciones del proceso CPR-120 *Gestión Documental* y al proceso CPR-121 *Gestión de las Tecnologías de la Información*.



## 8.6 Liberación de los Productos y Servicios

-  La Secretaría Distrital de Hacienda establece en sus procedimientos los controles para verificar que se cumplen los requisitos del mismo y las autoridades para la liberación de los productos y servicios, de acuerdo con los manuales de funciones vigentes, las delegaciones o lo establecido por la organización.



-  Se mantiene evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación y la liberación de la prestación del servicio no se lleva a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sean aprobadas de otra manera por una autoridad pertinente y cuando corresponda, por el cliente.



## 8.7 Control de las Salidas No Conformes

Cuando se realiza seguimiento al servicio, la SDH se asegura que el servicio que no sea conforme con los requisitos, se identifica y se controla, para prevenir su uso o entrega no intencional.



-  Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento de salidas no conformes ,están definidos en numeral 8 de los documentos de las **Caracterizaciones de Proceso**.
-  Mediante el procedimiento de **Control de las Salidas No Conformes 01-P-03**, se establecen las actividades necesarias para la identificación, reporte, control y seguimiento de las salidas no conformes de los procesos misionales.

# 6. Sistema de Gestión

## 9 Evaluación del Desempeño

### ✓ 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

La Secretaría Distrital de Hacienda ha planificado e implementado los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

✓ Demostrar la conformidad del servicio

✓ Asegurar la conformidad del sistema de gestión

✓ Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión.



Esto comprende la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización. Como herramientas generales para el seguimiento de los procesos y el análisis de los mismos cuando se presentan problemas, se utilizan los gráficos de tendencia y el análisis de causa efecto.

Regresar

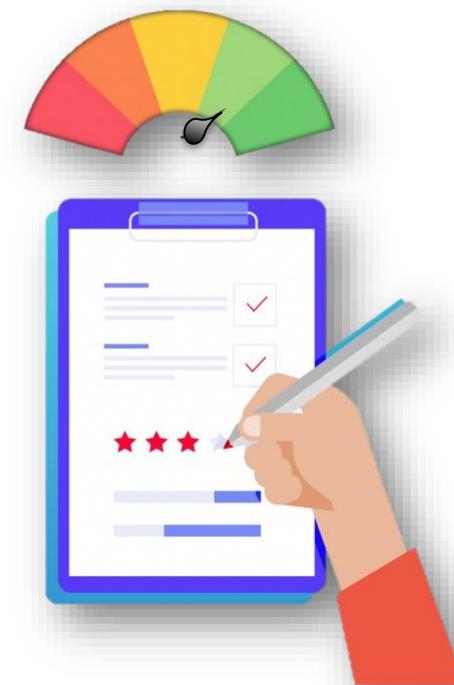




## 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

### 9.1.2 Satisfacción del cliente

- Como una de las medidas de desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, la SDH realiza seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente, con respecto al cumplimiento de los requisitos y características del servicio por parte de la organización.
- Una vez obtenidos los resultados de estas encuestas la Secretaría Distrital de Hacienda ha previsto el uso y análisis de esta información, como insumo para la formulación de acciones del Sistema de Gestión de acuerdo con lo relacionado en el proceso de **Direccionamiento Estratégico CPR-01**.
- El proceso **CPR-125 Atención al Ciudadano** también permite identificar la percepción que tienen los usuarios en relación con el servicio, a través de la información que se obtiene por medio de las sugerencias, quejas o reclamos y el análisis y seguimiento de las mismas.





# 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

## 9.1.3 Análisis y evaluación

La SDH determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad, la eficacia, la eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la SDH y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión. Esto incluye el resultado del seguimiento y medición, y de otras fuentes pertinentes. Lo anterior se encuentra contemplado en el proceso de Direccionamiento Estratégico CPR-01.

El análisis de datos proporciona información sobre:

- La satisfacción de los clientes (contribuyentes, entidades y ciudadanos),
- La conformidad con los requisitos del servicio,
- Las características y tendencias de los procesos y de los servicios, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas,
- Los proveedores externos,
- Cumplimiento de metas en relación a los indicadores establecidos por cada proceso y de acuerdo a la escala de cumplimiento respectiva.



## 9.2 Auditoría Interna

La SDH lleva a cabo a intervalos planificados auditorías internas, para determinar si el Sistema de Gestión de la SDH es conforme con las disposiciones establecidas, con los requisitos de las Norma ISO9001 y con los requisitos establecidos en la documentación del Sistema de Gestión, y se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

La Oficina Asesora de Planeación lidera este proceso, según lo establece el Procedimiento 01-P-05.



En el procedimiento Auditoría Interna del Sistema de Gestión de la SDH 01-P-05 se encuentran definidas las responsabilidades, requisitos para la planificación y la realización de auditorías, para informar los resultados y para mantener los registros relacionados con el procedimiento. Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación las cuales están establecidas en la formulación de acciones del Sistema de Gestión.



## 9.3 Revisión por la Dirección

La alta dirección realiza por lo menos una revisión formal del Sistema de Gestión durante el año, con el fin de asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia continua de dicho sistema, esta revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGC incluyendo la Política de Calidad y los Objetivos estratégicos.

### 9.3.2 Entradas de la Revisión por la Dirección

La información de entrada para la revisión por la dirección incluyen las consideraciones:

- a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
- b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión;
- c) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión, incluidas las tendencias relativas a:
  - 1) la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
  - 2) el grado en que se han logrado los objetivos estratégicos;
  - 3) el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;
  - 4) las no conformidades y acciones correctivas;
  - 5) los resultados de seguimiento y medición;
  - 6) los resultados de las auditorías;
  - 7) el desempeño de los proveedores externos;
- d) la adecuación de los recursos;
- e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades
- f) las oportunidades de mejora.





## 9.3 Revisión por la Dirección

### 9.3.3 Salidas de la Revisión por la Dirección



De esta revisión se generan actas y compromisos, a los cuales la Oficina Asesora de Planeación hace seguimiento a través de los informes de gestión trimestral, o según instrucciones impartidas por la OAP.

# 6. Sistema de Gestión

## 10 Mejora

### 10.2 No conformidad o acción correctiva

La Secretaría Distrital de Hacienda establece y ejecuta las acciones necesarias para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos y magnitud de las no conformidades encontradas.

El proceso de Direccionamiento Estratégico establece las disposiciones relativas a:

- ❖ Revisión de las no conformidades (incluyendo las quejas de los contribuyentes, entidades y ciudadanos),
- ❖ Determinación de las causas de las no conformidades,
- ❖ Evaluación de la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades vuelvan a ocurrir,
- ❖ Determinación e implementación de las acciones necesarias para mitigar o eliminar las no conformidades detectadas,
- ❖ Registro de los resultados de las acciones tomadas, y
- ❖ Revisión de las acciones correctivas tomadas.





## 10.3 Mejora continua

La Secretaría Distrital de Hacienda mejora continuamente la eficacia del sistema de gestión mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos estratégicos, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y/o de mejora y la revisión por la dirección.

Planifica los cambios del Sistema de Gestión.

Establece la metodología para la formulación, identificación, seguimiento, registro, consolidación y tratamiento del producto y/o servicio no conforme y hace seguimiento al mismo.

Coordina la realización de la revisión gerencial y hace seguimiento a los compromisos establecidos.



Administra la documentación del Sistema de Gestión de la SDH.

Establece los lineamientos de identificación, formulación y tratamiento de las acciones de mejora que se generen en el Sistema de Gestión y hace seguimiento a las mismas.

Gestiona la aplicación de las encuestas y el análisis de la medición de la percepción de la satisfacción del cliente de los servicios y procesos de la SDH y hace seguimiento a las acciones de mejoramiento que puedan derivarse de la misma.

Asesora las áreas y los responsables de procesos en lo relacionado con el Sistema de Gestión.