



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE CULTURA,
RECREACIÓN Y DEPORTE

MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO: MN-01-CP-MEJ-EST

VERSIÓN: 14

FECHA: 02/07/2019

MANUAL DE CALIDAD



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE CULTURA,
RECREACIÓN Y DEPORTE

SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE

2019



Contenido

1. GENERALIDADES	4
1.1 OBJETIVO.....	4
2. PRESENTACIÓN	4
2.1. RESEÑA HISTÓRICA.....	4
2.2. UBICACIÓN.....	5
2.3. MARCO ESTRATÉGICO.....	6
2.3.1. Misión.....	6
2.3.2. Visión	6
2.3.3. Política de Calidad	6
2.3.4. Objetivos Estratégicos y de Calidad	6
2.4. REQUISITOS LEGALES	7
2.5. ALCANCE.....	8
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES DE CALIDAD.....	9
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS	10
4.1 REQUISITOS GENERALES.....	10
4.2 GESTIÓN DOCUMENTAL	16
4.2.1. Control de documentos	16
4.2.2. Control de los registros	16
5. LIDERAZGO	16
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO.....	17
5.2. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN	17
5.3. COMUNICACIÓN INTERNA	17
5.4 ENFOQUE AL CLIENTE.....	18
6. PLANIFICACIÓN.....	18
7. APOYO	19
7.1 PROVISIÓN DE RECURSOS.....	19
7.2 TALENTO HUMANO	19
7.2.1 Generalidades	19
7.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia.....	19
7.3 INFRAESTRUCTURA	20
7.4 AMBIENTE DE TRABAJO.....	20
7.5 COMUNICACIÓN.....	20



8. OPERACIÓN	20
8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	20
8.2 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	21
8.2.1. Revisión de los requisitos para los productos y/o servicio	21
8.2.2. Comunicación con el cliente	21
8.3. DISEÑO Y DESARROLLO	22
8.3.1. Planificación del diseño y desarrollo	22
8.3.2. Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	22
8.3.3. Resultados, revisión y validación del diseño y desarrollo	22
8.3.4. Control de los cambios del diseño y desarrollo	22
8.4. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	22
8.4.1. Proceso de adquisición de bienes y servicios	22
8.4.2. Información para la adquisición de bienes y servicios	23
8.4.3. Verificación de los productos y/o servicios adquiridos	23
8.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO	23
8.5.1. Control de la producción y provisión del servicio	23
8.5.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	24
8.5.3. Identificación y trazabilidad	24
8.5.4. Propiedad de los clientes o proveedores externos	24
8.5.5. Preservación	24
8.6 CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SALIDA NO CONFORME	25
8.6.1. Seguimiento y medición del producto y/o servicio	25
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	25
9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	25
9.2. ANÁLISIS DE DATOS	26
9.3. AUDITORÍA INTERNA	26
9.4. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	26
10. MEJORA	26
10.1. Acciones: Correctiva, de Mejora, para abordar riesgos y/u oportunidades	27

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</p>	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MN-01-CP-MEJ-EST
		VERSIÓN: 14
		FECHA: 02/07/2019

1. GENERALIDADES

1.1 OBJETIVO

Describir la estructura, composición y disposiciones generales del Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte – SDCRD, de acuerdo con los requisitos planteados en la norma ISO 9001:2015; y asegurar la calidad en la prestación de los servicios, a través de la gestión de sus procesos, la interacción y la documentación asociada a los mismos en procura de la mejora continua y satisfacción de los usuarios y partes interesadas.

2. PRESENTACIÓN

2.1. RESEÑA HISTÓRICA

Mediante el Acuerdo 257 de 2006, se reorganizó la estructura administrativa del Distrito Capital creándose el Sector Cultura, Recreación y Deporte, transformando al entonces Instituto Distrital de Cultura y Turismo en la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte - SDCRD, como entidad cabeza del sector y de sus entidades adscritas y vinculadas. La reforma administrativa adelantada en este sector administrativo, tiene la misión de garantizar las condiciones para el ejercicio efectivo, progresivo y sostenible de los derechos a la cultura, recreación, deporte y actividad física de los habitantes del Distrito Capital, así como el fortalecimiento de los campos cultural, artístico, patrimonial, recreativo y deportivo.

Mediante el Decreto 037 de 2017, se modificó la estructura organizacional actualizando también el objeto y funciones que habían sido establecidas en los Decretos 558 de 2006 y 402 de 2013. La naturaleza y objeto de la Secretaría están definidos en los siguientes artículos:

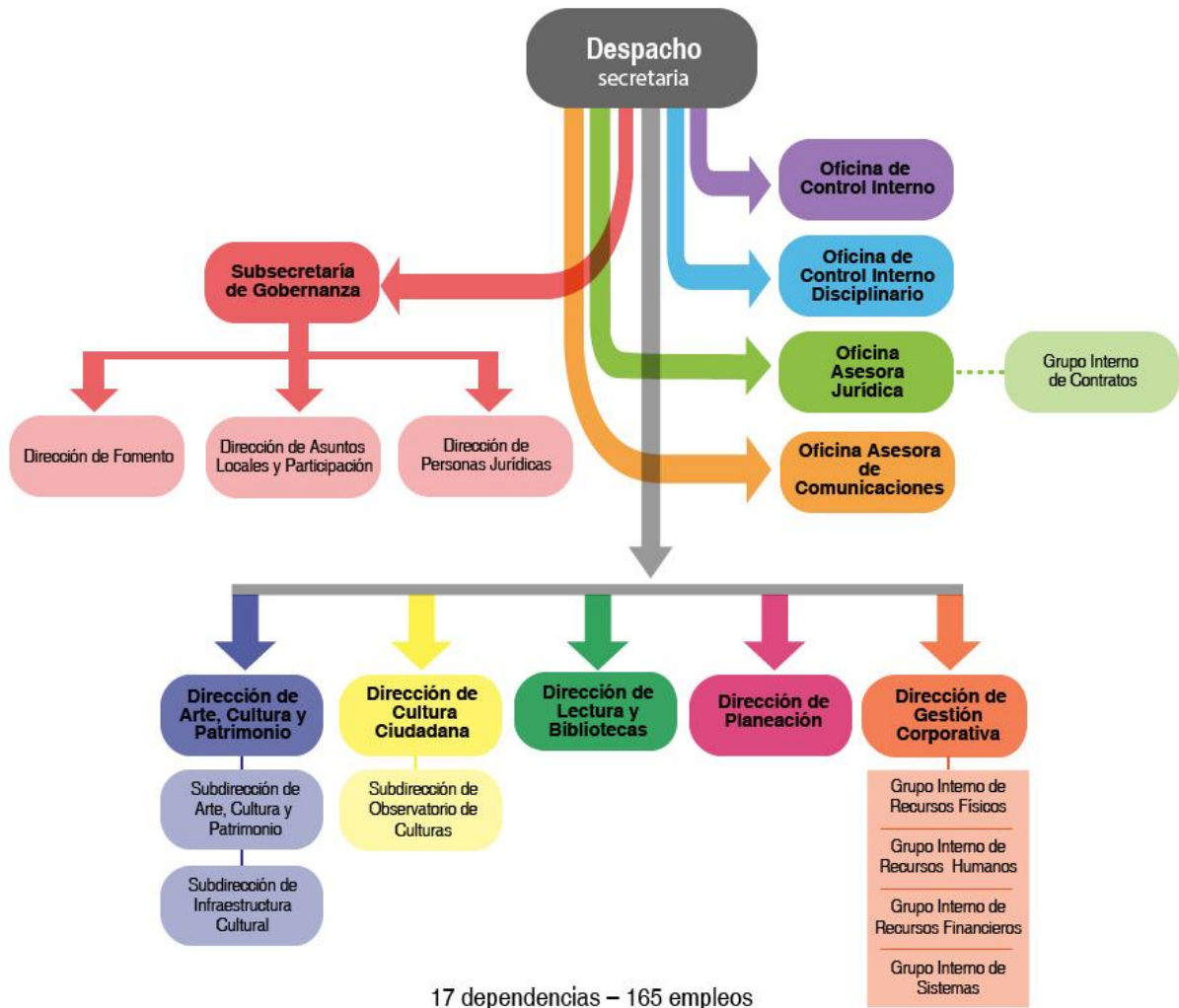
Artículo 1°. Naturaleza. La Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, perteneciente al Sector Cultura, Recreación y Deporte, es un organismo del Sector Central con autonomía administrativa y financiera.

Artículo 2°. Objeto. La Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte tiene por objeto orientar y liderar la formulación concertada de políticas, planes y programas en los campos cultural, patrimonial, recreativo y deportivo del Distrito Capital en coordinación con la Secretaría Distrital de Planeación y con la participación de las entidades a ella adscritas y vinculadas y la sociedad civil.



La Estructura organizacional de la entidad está representada de la siguiente manera:

Figura 1. Estructura Organizacional de la SDCRD



2.2. UBICACIÓN

Dirección: Carrera 8 No. 9 - 83 Sede Administrativa Principal.

Teléfonos: 3274850 ext. 679 - Dirección de Planeación.

Página Web: www.culturarecreacionydeporte.gov.co

Cuenta también con dos sedes alternas: una ubicada en la Calle 12 No. 8 – 11 Edificio Sierra y la otra en la Calle 9 N. 9 – 63.

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MN-01-CP-MEJ-EST
		VERSIÓN: 14
		FECHA: 02/07/2019

2.3. MARCO ESTRATÉGICO

El 7 de junio de 2018, en Comité del SIG se aprobó, la nueva plataforma estratégica de la Secretaría, la cual, posteriormente, fue adoptada mediante Resolución 249 de 18 de junio de 2018.

En Comité Institucional de Gestión y Desempeño realizado el 13 de mayo de 2019 se revisó la política de Calidad sin que se realizara modificación alguna.

2.3.1. Misión

"Somos la entidad distrital que lidera la formulación e implementación concertada de políticas públicas en cultura, recreación y deporte, así como la transformación y sostenibilidad cultural de la ciudad, en procura del ejercicio y disfrute de los derechos y libertades de los habitantes de Bogotá, como condición esencial de la calidad de vida y la democracia".

2.3.2. Visión

En el 2023 la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte es reconocida a nivel distrital, nacional e internacional, como referente en los procesos de transformación y sostenibilidad cultural. Promueve el ejercicio de los derechos culturales, recreativos y deportivos, en una ciudad intercultural que respeta y valora la diversidad.

2.3.3. Política de Calidad

La Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, como entidad que lidera el sector en la formulación e implementación concertada de políticas, planes, programas y proyectos culturales, y en la transformación y sostenibilidad cultural de la ciudad, desde el sistema de Gestión de Calidad se compromete en su gestión a: satisfacer las expectativas de la ciudadanía y demás partes interesadas, cumplir con los requisitos legales aplicables, consolidar una cultura de mejoramiento continuo, prevenir la contaminación y realizar las acciones de mitigación y/o compensación necesarias, garantizar un ambiente de trabajo adecuado, proteger la confidencialidad, integridad, disponibilidad y autenticidad de los activos de información, y administrar y conservar los documentos producidos en el ejercicio de su gestión para preservar la memoria institucional.

2.3.4. Objetivos Estratégicos y de Calidad

Los objetivos estratégicos y de calidad fueron establecidos en las siguientes cuatro perspectivas:

Usuarios

- Fortalecer la cultura ciudadana y democrática desde los territorios y las poblaciones para



MANUAL DE CALIDAD

promover la sostenibilidad cultural de la ciudad.

- Promover la gestión integral del patrimonio cultural material e inmaterial y la sostenibilidad de equipamientos culturales y deportivos.
- Promover el ejercicio pleno de las libertades, derechos y prácticas culturales, recreativas y deportivas con enfoque poblacional y territorial.
- Fomentar el emprendimiento de las organizaciones y agentes del sector en sus distintos componentes.
- Promover la internacionalización del sector.

Procesos

- Fomentar los procesos de participación ciudadana, el dialogo y el control social, para fortalecer la gobernanza.
- Adelantar actividades de planeación, seguimiento, evaluación y control, que contribuyan al cumplimiento de la misión de la entidad.

Aprendizaje

- Fortalecer la función administrativa y el desarrollo institucional, promoviendo la mejora continua, la transparencia y la probidad al interior de la entidad.

Recursos

- Gestionar los recursos necesarios en el corto, mediano y largo plazo y su utilización de forma eficiente y eficaz.

2.4. REQUISITOS LEGALES

La Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, se rige por el Acuerdo No. 257 del 30 de noviembre de 2006, mediante el cual se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los Organismos de las Entidades de Bogotá, Distrito Capital, y se expiden otras disposiciones, y por el Decreto 037 de 2017 “Por medio del cual se modifica la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte y se dictan otras disposiciones”.

- **Ley 87 de 1993:** Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.



MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO: MN-01-CP-MEJ-EST

VERSIÓN: 14

FECHA: 02/07/2019

- **Ley 489 de 1998:** Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional.
- **Decreto 2145 de 1999:** Por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública del Orden Nacional y Territorial y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 1537 de 2001:** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado.
- **Norma ISO 9001-2015:** Por medio de la cual se establecen los requisitos para la implementación de sistemas de gestión de calidad.
- **Norma ISO 19011-2011:** Directrices para auditorías para el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y/o medio ambiente.
- **Resolución 107 de 2019:** "Por medio de la cual se crea el comité Institucional de Gestión y Desempeño, y se dictan otras disposiciones"
- **Decreto 943 de 2014.** Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno – MECI.
- **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 648 de 2017:** "Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública.
- **Decreto 591 del 16 de octubre de 2018,** Por medio del cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión Nacional y se dictan otras disposiciones"
- **NORMOGRAMA:** Incluye las normas de carácter constitucional, legal, reglamentario y de autorregulación que son aplicables en cada uno de los procesos y procedimientos de la SDCRD.

El Normograma se encuentra como documento magnético en la Dirección de Planeación, y podrá ser consultado en la Cultunet de la SDCRD. Su actualización debe ser solicitada por el responsable de cada proceso y/o procedimiento, mediante el formato: "*Solicitud de elaboración, modificación o eliminación de documentos FR-01-PR-MEJ-01*".

La Dirección de Planeación, actualizará el Normograma, de acuerdo con la solicitud de inclusión de nuevas normas o la exclusión de éstas por modificación, derogación o pérdida de vigencia, y en concordancia con lo establecido en el instructivo de Administración del Normograma.

2.5. ALCANCE DEL SISTEMA

Formulación concertada, orientación, liderazgo y gestión de la ejecución de políticas, planes y programas en los campos artísticos, cultural, patrimonial, recreativo y deportivo del distrito capital.

El requisito que no aplica al Sistema de Gestión de Calidad de la secretaria, de acuerdo con la norma



MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO: MN-01-CP-MEJ-EST

VERSIÓN: 14

FECHA: 02/07/2019

ISO 9001:2015 es el numeral 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones, porque para la prestación de los servicios descritos en los procesos y procedimientos de la SCRD, no se utiliza ningún equipo, ni dispositivos de medición que requieran ser calibrados.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES DE CALIDAD

- **CALIDAD:** Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.
- **CLIENTE:** Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización ó requerido por ella.
- **CONFORMIDAD:** Cumplimiento de un requisito.
- **CONTROL DE CALIDAD:** Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- **COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO:** Es el órgano delegado para el desarrollo de las actividades relacionadas con la creación, el diseño, la implementación, mantenimiento y mejoramiento del Modelo Integrado de Gestión.
- **MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:** Documento que especifica el sistema de gestión de Calidad de una organización, objetivos y estándares aplicables a la gestión.
- **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y DE CALIDAD:** Metas que se propone una organización en un determinado tiempo de acuerdo a su misión, Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad.
- **PARTE INTERESADA:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada o recibiendo algún beneficio por una decisión o actividad.
- **POLÍTICA DE CALIDAD:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, tal como se expresan formalmente en los compromisos de la alta dirección.
- **PROCESO:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en elementos de salida o resultados.
- **SISTEMA DE GESTIÓN:** Es un conjunto de reglas y principios relacionados entre sí de forma ordenada, para contribuir a la gestión de procesos generales o específicos de una organización, establecer la política y los objetivos para lograr el cumplimiento de los objetivos de la Entidad.
- **SISTEMA DE INFORMACIÓN SECTORIAL:** Es una herramienta tecnológica cuya funcionalidad permite obtener y organizar información del sector cultura, recreación y deporte mediante la sistematización y gestión de la información de las entidades públicas, privadas, organizaciones y diversos actores vinculados al mismo.
- **MATRIZ DE ADMINISTRACIÓN DE INDICADORES:** Es Una herramienta que contiene el conjunto de indicadores asociados a las variables clave de la gestión de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, que permite verificar el logro alcanzado en la medición del desempeño de la entidad, a través, del uso de indicadores de gestión, facilitando de esta forma, disponer de información oportuna y efectiva sobre el comportamiento de las variables



MANUAL DE CALIDAD

críticas para el éxito.

- **CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN:** Documento que contiene las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito de la entidad y su dirección estratégica. Se revisará cada vez que se generen cambios en el gobierno distrital que impacten el desarrollo institucional.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS

4.1 REQUISITOS GENERALES

La SDCRD analiza las cuestiones externas e internas pertinentes, para su propósito y dirección estratégica, a través de los siguientes documentos:

1. Política de calidad y objetivos Estratégicos y de calidad
2. FT-01-DES-EST Conocimiento y contexto de la Organización para el Direccionamiento Estratégico:
 - Contexto político /Legal / Administrativo
 - Directrices del Plan Global: Pilares Plan Desarrollo, cadena de valor público. (Resultados a mediano y largo plazo).
 - Análisis DOFA (Fortalezas, Debilidades, Oportunidades, Amenazas).
3. FT-02-DES-EST Matriz de Partes Interesadas
 - Productos y servicios que ofrece la entidad
 - Características del producto o servicio
 - Partes interesadas
 - Necesidades y expectativas
4. FT-03-DES-EST Matriz de Oportunidades
Descripción de oportunidades, cómo se desarrolla y las medidas que se han tomado para abordar las oportunidades. (Procesos misionales).
5. FT-04-DES-EST Mapa de Conocimiento - Anexo mapa de conocimiento
Gestión del conocimiento: Proceso de captura, distribución y uso efectivo del conocimiento que da valor a los activos intangibles de la entidad.

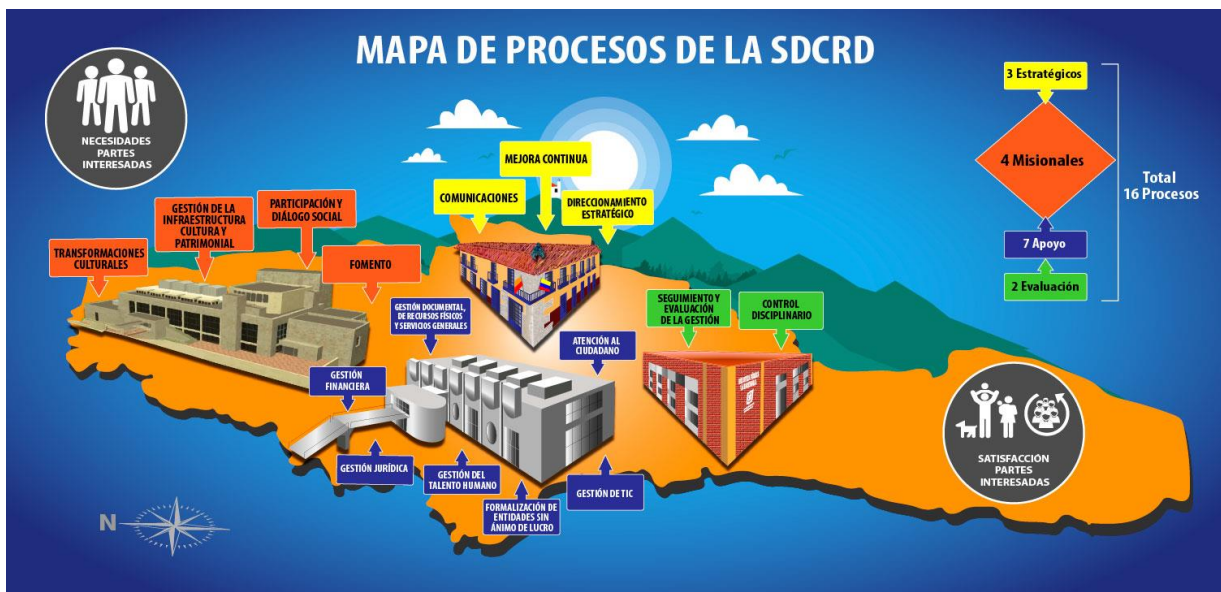
Incluye fuentes, descripción de las fuentes (internas y externas), conocimiento requerido del proceso (esenciales, núcleos básicos del conocimiento, conocimientos comportamentales); dónde se encuentra el conocimiento, usuarios del conocimiento, cómo empezar a transmitir el conocimiento a las personas, uso, validación y preservación del conocimiento.



6. Política de Administración de Riesgos

La SDCRD, cuenta con un Mapa de procesos, esquema que integra los 16 procesos de la organización y su interacción dentro del Sistema Integrado de Gestión, el cual fue aprobado en el Comité del SIG celebrado el día 4 de abril de 2017.

Figura 2. Mapa de Procesos V8



Procesos Estratégicos

- Direcccionamiento Estratégico
- Comunicaciones
- Mejora Continua

Procesos Misionales

- Fomento
- Gestión de la infraestructura cultural y patrimonial
- Transformaciones culturales
- Participación y diálogo social

Procesos de Apoyo



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE CULTURA,
RECREACIÓN Y DEPORTE

MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO: MN-01-CP-MEJ-EST

VERSIÓN: 14

FECHA: 02/07/2019

- Gestión Jurídica
- Gestión Financiera
- Gestión Documental, de Recursos Físicos y Servicios Generales
- Gestión de Talento Humano
- Atención al Ciudadano
- Gestión de TIC
- Formalización de entidades sin ánimo de lucro

Procesos de Evaluación

- Control Interno
- Seguimiento y evaluación de la gestión

En la intranet de la entidad (Cultunet), se encuentran las caracterizaciones de los procesos en las que se puede consultar la siguiente información:

- Políticas de operación
- Participantes del proceso
- Responsables del proceso
- Entradas, actividades y salidas del proceso

La interacción de los procesos, puede revisarse por medio de las caracterizaciones de proceso y en el anexo 1 del presente manual. A continuación, una breve descripción de los procesos.



MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO: MN-01-CP-MEJ-EST

VERSIÓN: 14

FECHA: 02/07/2019

Procesos estratégicos

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	COMUNICACIONES	MEJORA CONTINUA
<p>Comprende desde la definición de los lineamientos metodológicos para la formulación de políticas, planes, programas y proyectos; el acompañamiento a su ejecución, monitoreo y seguimiento, hasta su retroalimentación y/o ajustes a través de la elaboración de documentos de análisis. Su propósito, es liderar y coordinar la planeación estratégica de la SCR D y del sector acompañando la elaboración e implementación de las políticas, planes, programas y proyectos en todo el ciclo de vida.</p>	<p>Comprende desde la identificación de necesidades de comunicación de los grupos de interés, hasta el diseño e implementación de estrategias de comunicación a través de canales propios, públicos y privados; su propósito, es Generar y desarrollar procesos de comunicación orientados a la apropiación ciudadana del sector cultura, recreación y deporte, así como de la plataforma estratégica de la entidad.</p>	<p>Comprende desde el diseño e implementación de las actividades relacionadas con el Sistema Integrado de Gestión, hasta el seguimiento, medición y mejora de acuerdo con los lineamientos establecidos; su propósito es planificar e implementar actividades de mantenimiento y mejora de todos los temas relacionados con la CALIDAD, para asegurar su conformidad y sostenibilidad al interior de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte.</p>

Procesos misionales

FOMENTO	GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA CULTURAL Y PATRIMONIAL
<p>Comprende la planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de los programas que componen el proceso, su propósito es desarrollar programas para fortalecer, promover y reconocer las prácticas de los agentes culturales, artísticos, patrimoniales, recreativos y deportivos de la ciudad, con base en las dinámicas de los sectores, los objetivos misionales de la entidad y el Plan de Desarrollo Vigente.</p>	<p>Comprende el diagnóstico del estado de la infraestructura y el patrimonio cultural, enfoques y lineamientos para la implementación, hasta la supervisión, vigilancia y control; su propósito es gestionar y fortalecer la infraestructura y el patrimonio cultural de la Ciudad.</p>



MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO: MN-01-CP-MEJ-EST

VERSIÓN: 14

FECHA: 02/07/2019

TRANSFORMACIONES CULTURALES

Comprende desde la identificación de los factores culturales asociados con proyectos, programas y estrategias, así como los propósitos de transformación cultural hasta el balance de la implementación y/o generación de la memoria social. Su propósito es incorporar el componente de transformación cultural de la ciudad y la gestión del conocimiento en la formulación, implementación y seguimiento de los proyectos, programas y estrategias que adelanta la entidad y la Administración Distrital en articulación con las iniciativas ciudadanas para promover el ejercicio de los derechos culturales en condiciones de igualdad social, sostenibilidad ambiental, valoración de la diversidad y respeto a la diferencia.

PARTICIPACIÓN Y DIÁLOGO SOCIAL

Comprende desde la identificación de los espacios y mecanismos de participación, el diseño de estrategias y metodologías para convocar los agentes del sector e implementar los planes de acción, hasta su seguimiento y evaluación. Su propósito es garantizar espacios y mecanismos de participación y concertación entre actores públicos y privados para la formulación, seguimiento y evaluación de políticas públicas del sector.

Procesos de apoyo

GESTIÓN JURÍDICA

Comprende desde la solicitud de asesoría o apoyo jurídico hasta la resolución de las solicitudes, dentro del marco jurídico vigente; su propósito es asesorar y apoyar jurídicamente a las diferentes dependencias de la Entidad, en el cumplimiento de su función administrativa contractual; establecer, fijar e impartir directrices jurídicas; atender los derechos de petición a cargo de la Oficina Asesora Jurídica; emitir conceptos jurídicos; dirigir y orientar la formulación, actualización, adopción de propuestas y medidas regulatorias, emitir conceptos jurídicos y regulatorios formulados por el Sector Cultura Recreación y Deporte; proyectar actos administrativos; asumir la defensa y

GESTIÓN FINANCIERA

Comprende desde la planeación del presupuesto hasta la presentación de los informes; su propósito es administrar los recursos financieros de los procesos de la Entidad y mantener actualizada la información financiera y contable de la SCR D para entregarla a las diferentes dependencias y organismos de control.

GESTIÓN DOCUMENTAL, DE RECURSOS FÍSICOS Y SERVICIOS GENERALES

Comprende desde el diagnóstico de la necesidad, hasta la atención final de la misma; su propósito es atender de manera transversal las necesidades de todos los procesos de la SCR D, en materia de entrada, traslado, control y disposición final de bienes muebles; mantenimiento preventivo y correctivo de bienes muebles e inmuebles; prestación de servicios generales, protección de bienes muebles, inmuebles y activos, gestión documental y ambiental y de creación, manejo y control de caja menor, con el fin de garantizar la conservación y el funcionamiento adecuado de los bienes muebles e inmuebles a cargo de la entidad.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE CULTURA,
RECREACIÓN Y DEPORTE

MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO: MN-01-CP-MEJ-EST

VERSIÓN: 14

FECHA: 02/07/2019

<p>representación judicial y extrajudicial de la SCR D; sustanciar y proyectar las providencias o fallos que deba proferir la Secretaría en segunda instancia.</p>		
<p>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</p> <p>Inicia con la definición de las políticas de Talento Humano y comprende la vinculación, inducción, reinducción, trámite de situaciones administrativas, consolidación del Plan Institucional de Capacitación, Bienestar social e incentivos y su ejecución. Así como la evaluación de desempeño, gestión de cambio y desvinculación de los funcionarios que prestan sus funciones en la Secretaría. Su propósito es desarrollar integralmente el Talento Humano vinculado a la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, en pro del mejoramiento continuo, la satisfacción personal y el desarrollo institucional que permitan contar con el personal idóneo y competente para atender la misión y funciones de la Entidad.</p>	<p>GESTIÓN DE TIC</p> <p>Incluye la identificación de necesidades en tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), la elaboración del Plan Estratégico de TIC (PETIC), su implementación, evaluación y seguimiento. Su propósito es Generar, implementar y mantener soluciones tecnológicas que provean en forma oportuna, eficiente y transparente las herramientas necesarias para el cumplimiento de los fines de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte.</p>	<p>ATENCIÓN AL CIUDADANO</p> <p>El proceso inicia con la recepción de las PQRS y notificaciones a través de los diferentes canales de atención, verificando la oportunidad, con la medición de satisfacción del usuario y seguimiento del cumplimiento en términos de Ley. Su propósito es brindar respuesta oportuna y de calidad, a las PQRS que ingresen a la entidad, así como medir el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas frente a la prestación de los servicios. Adicionalmente efectuar la comunicación, notificación y publicación de los actos administrativos de conformidad con la normatividad vigente.</p>
<p><u>FORMALIZACIÓN DE ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO</u></p> <p>Comprende desde la recepción y revisión de los documentos para el reconocimiento de la personería jurídica de las ESAL, la expedición del acto administrativo de reconocimiento de la personería jurídica, inscripción y aprobación de las reformas estatutarias y demás trámites derivados de ella. También comprende, la revisión de la información jurídica, financiera y contable suministrada por las ESAL hasta el certificado de inspección, vigilancia y control, acuso de recibo y/o requerimiento, y/o el informe jurídico, financiero y contable, según corresponda. Su propósito es contribuir a la formalización y fortalecimiento de las entidades sin ánimo de lucro con fines culturales, deportivos y/o recreativos del Distrito Capital.</p>		

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</p>	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MN-01-CP-MEJ-EST
		VERSIÓN: 14
		FECHA: 02/07/2019

4.2 GESTIÓN DOCUMENTAL

4.2.1. Control de documentos

El (la) Director(a) de Planeación, como responsable de gestionar la implementación, sostenibilidad y mejora del sistema de Gestión de la entidad, aprueba mediante su firma el Manual del Sistema de Gestión de Calidad.

La Intranet de la SDCRD denominada internamente “Cultunet”, es el medio oficial para la publicación, consulta y control de la versión vigente de los documentos generados por el Sistema de Gestión de Calidad. En el momento que se requiera registrar la información de un procedimiento, se deberán descargar los respectivos formatos de la Cultunet.

En el archivo de gestión de la entidad y en el aplicativo ORFEO, reposarán los originales de los manuales, procedimientos, instructivos, protocolos, formatos que estén asociados al Sistema de Gestión de Calidad; los documentos para consulta y registro deberán ser consultados a través de la “Cultunet”.

La SDCRD cuenta con el procedimiento “Elaboración y Control de Documentos”, y el “Instructivo para elaboración de documentos” en los que se establecen los lineamientos para que los documentos que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad estén identificados, estandarizados, revisados, aprobados y actualizados, de tal forma que permitan ser utilizados para el desarrollo de los procesos.

4.2.2. Control de los registros

El proceso de Gestión Documental, de Recursos Físicos y Servicios Generales tiene los siguientes procedimientos que permiten asegurar la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de todos los documentos de archivo (registros) que evidencien la gestión desarrollada en los diferentes procesos de la entidad:

- Recibo y trámite de documentos externos
- Generación y trámite de documentos
- Archivo de documentos y consulta de documentos del archivo

5. LIDERAZGO

Mediante la Resolución Interna 107 de 2019, por medio de la cual se crea el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte”, se actualizan los roles y funciones de los servidores para la sostenibilidad del Sistema de Gestión y la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, y se designan los responsables de gestionar la

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</p>	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MN-01-CP-MEJ-EST
		VERSIÓN: 14
		FECHA: 02/07/2019

implementación de las Políticas del MIPG, *liderada por el representante legal de la entidad quien dirige el Sistema Integrado de Gestión de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte* .

5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

El compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad, así como con la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad, se evidencia con el establecimiento de la política de Calidad, los objetivos estratégicos y de Calidad, y se comunica a la comunidad institucional por medio de las jornadas de inducción y reinducción, socializaciones, y las constantes divulgaciones a través de la Cultunet. Así mismo, la SDCRD realiza mínimo una vez al año la revisión del Sistema de Calidad, por la Alta Dirección. La disponibilidad de los recursos para el mantenimiento, mejoramiento y seguimiento del Sistema se apropian a través de los proyectos de inversión y/o de funcionamiento de la secretaria.

5.2. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

Las responsabilidades y autoridades están enmarcadas en el Decreto 037 de 2017 y en la Resolución 107 de 2019 " *por medio de la cual se crea el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte*". Para cada proceso se designa por medio de circular un líder operativo que apoyo a los temas del Sistema de Gestión de Calidad.

5.3. COMUNICACIÓN INTERNA

La SDCRD cuenta con diferentes medios de comunicación interna que permiten que la información esté disponible para cada uno de los miembros de la Comunidad Institucional.

Entre los diferentes medios se tiene:

- **Comité Institucional de Gestión y Desempeño:** Es un órgano consultivo; encargado de orientar, articular, y ejecutar las acciones y estrategias para la correcta implementación, operación, desarrollo, evaluación y seguimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión — MIPG, en la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte
- **Equipo Operativo:** está conformado por los delegados de cada uno de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación. Tienen como rol principal liderar, impulsar, apoyar, evaluar y hacer seguimiento al cumplimiento del Sistema Integrado de Gestión y su marco de referencia – MIPG; en concordancia con sus competencias y nivel de responsabilidad, así como generar las recomendaciones de mejoramiento pertinentes de su proceso.
- **Intranet:** La Intranet de la Entidad denominada internamente “Cultunet”, es el medio oficial para la publicación, consulta y control de la versión vigente de los documentos generados por el Sistema

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</p>	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO: MN-01-CP-MEJ-EST
		VERSIÓN: 14
		FECHA: 02/07/2019

de Gestión de la Calidad, a través del Link del MIPG.

- Correo electrónico: servicio de red que permite a los miembros de la Comunidad Institucional enviar y recibir mensajes y archivos. A través de este medio se divulga información relacionada con el Sistema de Gestión de la Calidad y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, las diferentes socializaciones de los temas asociados a la Calidad y las actualizaciones de los documentos que se publican en Cultunet.
- ORFEO: Es un sistema de Gestión Documental y de procesos desarrollado en Colombia, con el fin de tramitar los diferentes documentos relacionados con cada uno de los procesos, compartir el conocimiento y mantener la creación colectiva.

5.4 ENFOQUE AL CLIENTE

La alta dirección se asegura que los requisitos del cliente se determinen y se cumplan por medio de la identificación de necesidades presentes y futuras, tanto de los clientes como de otras partes interesadas y la reglamentación asociada a la misionalidad de la SDCRD, descritas en las caracterizaciones de los procesos, la planificación de los proyectos establecidos en la entidad, en las Fichas Técnicas de Bienes y Servicios ú otros documentos que reúnan las características de los productos y servicios de los procesos misionales, Comunicaciones y Formalización de Entidades Sin Ánimo de Lucro.

6. PLANIFICACIÓN

Al planificar el Sistema de Gestión de Calidad, la Secretaría tiene en cuenta los siguientes documentos: conocimiento y contexto estratégico de la entidad, construido a partir de los lineamientos del Plan de Desarrollo Distrital vigente; el cual se complementa con otros documentos como: matriz de partes interesadas, matriz de oportunidades, mapa de conocimiento, anexo del mapa de conocimiento y la matriz de planificación de cambios. Estos documentos sirven como lineamiento para formular la política y los objetivos estratégicos y de Calidad; y para los procesos misionales.

Igualmente, en esta etapa de planificación se determinan las necesidades de cambios mediante la formulación de planes de acción para los proyectos de inversión.

Por otra parte, la Dirección de Planeación elabora para cada vigencia el plan de acción de sostenibilidad del Sistema de Gestión de la Calidad y para la implementación del MIPG.

Así mismo, las caracterizaciones de los procesos están elaboradas bajo el ciclo PHVA: Planear, Hacer, Verificar, y Actuar.

En el proceso de Direccionamiento Estratégico, se definen las directrices y lineamientos para el



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE CULTURA,
RECREACIÓN Y DEPORTE

MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO: MN-01-CP-MEJ-EST

VERSIÓN: 14

FECHA: 02/07/2019

cumplimiento de la misionalidad de la Secretaría y entidades del sector a través de las políticas, planes, programas y proyectos de inversión; de acuerdo con la normatividad y funciones asignadas, a través de la programación, seguimiento, revisión y verificación de los objetivos, metas y actividades.

7. APOYO

El Sistema Integrado de Gestión de la Entidad, cuenta con los recursos necesarios para su operación a través de proyectos de inversión, y de recursos de funcionamiento. A través de los cuales se programan las actividades anuales de mejoramiento y evaluación del sistema, así como la satisfacción del cliente.

7.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

La entidad asigna los recursos financieros, humanos y operacionales acorde a los objetivos de la entidad. Cada vigencia se incluyen las necesidades del Sistema en el anteproyecto de presupuesto.

7.2 TALENTO HUMANO

7.2.1 Generalidades

La educación, formación, habilidades y experiencia de los miembros de la Comunidad Institucional es analizada y articulada con el perfil profesional requerido por la Entidad, mediante la información establecida en el Manual de Funciones de la SDCRD, y los estudios de conveniencia y oportunidad establecidos para la contratación de servicios profesionales.

7.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia

La competencia necesaria de los miembros de la Comunidad Institucional se analiza de acuerdo con los perfiles, y necesidades de la Entidad.

El proceso de Gestión del Talento Humano, proporciona formación a los funcionarios para lograr la competencia necesaria en la realización de las actividades de gestión. Así mismo, se evalúa la eficacia, eficiencia o efectividad de los programas de formación.

Por otra parte, la Dirección de Planeación, a través del proceso de Mejora Continua, participa en la realización de diferentes actividades (Inducción, Reinducción, socializaciones y actividades lúdicas) para asegurarse que los miembros de la Comunidad Institucional sean conscientes de la pertinencia e importancia de sus actividades, y cómo contribuyen estas al logro de la política de calidad, y los objetivos estratégicos y de calidad.



7.3 INFRAESTRUCTURA

La SDCRD proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para el desarrollo del Sistema Integrado de Gestión, y el cumplimiento de sus objetivos. Esta infraestructura se divide en:

- **Instalaciones Físicas:** Cuenta con oficinas apropiadas para el desarrollo de la gestión. Se cuenta con el procedimiento de Mantenimiento de bienes muebles e inmuebles sedes.
- **Software y comunicaciones:** Cuenta con software y comunicaciones orientadas al buen desarrollo de los procesos y la interacción con los usuarios, proveedores y los servidores públicos de la SCRCD. La Entidad cuenta con líneas telefónicas, correo electrónico, redes sociales, intranet y portal web. Se cuenta con los procedimientos de Mantenimiento de Aplicaciones, y Soporte Técnico.

7.4 AMBIENTE DE TRABAJO

La entidad a través del proceso Gestión Recursos Físicos gestiona el ambiente de trabajo necesario (ergonomía, ruido, temperatura, humedad, iluminación), para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.

7.5 COMUNICACIÓN

La SDCRD cuenta con dos documentos: Plan de Comunicación Organizacional y Plan Estratégico de Comunicaciones, los cuales determinan: ¿Qué?, ¿Cuándo?, ¿Cómo comunicar?, y ¿Quién comunica? Estos documentos, diseñados por la Oficina Asesora de Comunicaciones incluyen la determinación de las comunicaciones internas y externa.

8. OPERACIÓN

8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

La planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio de la Entidad, se realiza mediante el análisis de información de entrada sobre requerimientos legales y necesidades de los diferentes grupos de interés. El producto de este análisis, se incorpora dentro de la planificación de las actividades con el fin de realizar verificación, validación, seguimiento y medición a la ejecución de los proyectos que contienen la realización del producto o prestación del servicio. Por otra parte, en las fichas técnicas de Bienes y Servicios, que se encuentran publicadas en Cultunet, están establecidas las características de calidad, los criterios de aceptación que son los requisitos establecidos por los usuarios o partes interesadas, el registro, responsable, caracterizaciones de las partes interesadas, caracterización de usuarios, los tratamientos en caso de incumplimiento de los criterios de aceptación

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	CÓDIGO: MN-01-CP-MEJ-EST
		VERSIÓN: 14
		FECHA: 02/07/2019

y el responsable de este tratamiento.

Para la formulación de las políticas públicas a cargo del sector, se definió un procedimiento que contiene las características de este producto en particular, toda vez, que estas van variando según el tipo de política a formular.

8.2 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

La entidad, mediante las fichas técnicas de Bienes y Servicios, ha establecido los requisitos especificados por el cliente. Así mismo, en las caracterizaciones de proceso, y en los procedimientos específicos de elaboración de productos, se encuentran los requisitos internos de los bienes y servicios, así como los requisitos legales y reglamentarios aplicables, que se encuentran establecidos en el Normograma de la entidad.

Se cuenta, además, en el tema ambiental, con los siguientes documentos: Manual PIGA, Manual de gestión integral de residuos peligrosos – RESPEL, y el procedimiento de Identificación de aspectos y valoración de impactos ambientales, el cual permite identificar los aspectos y valorar los impactos ambientales que se generan con el desarrollo de actividades y/o productos (bienes y/o servicios) de la Secretaría.

8.2.1. Revisión de los requisitos para los productos y/o servicio

La Secretaría, antes de proporcionar un producto y/o servicio a los grupos de interés, se asegura por medio de las actividades y controles de los procedimientos misionales y los criterios de aceptación establecidos en las Fichas Técnicas de Bienes y Servicios, que cumplen con los requisitos identificados. Además, cuentan con la aprobación de los diferentes Comités (Comité Institucional de Gestión y Desempeño, Comité Sectorial, Comité de Investigaciones y Mediciones, Comité de Comunicaciones).

8.2.2. Comunicación con el cliente

La Secretaría, a través de los siguientes canales, entrega información a la ciudadanía sobre el producto y/o servicio, contratos, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias, y mecanismos de participación ciudadana.

- Portal WEB: www.culturarecreacionydeporte.gov.co
- Portal de contratación: www.colombiacompra.gov.co/
- Sistema de Información Sectorial: CULTURED – <http://cultured.scrd.gov.co/cultured/>
- Redes sociales
- Buzón de sugerencias
- Sistema Distrital de Quejas y soluciones: SDQS - <http://bogota.gov.co/sdqs>



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE CULTURA,
RECREACIÓN Y DEPORTE

MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO: MN-01-CP-MEJ-EST

VERSIÓN: 14

FECHA: 02/07/2019

- Gobierno en línea <http://www.gobiernoonlinea.gov.co>
- Punto de Atención al Ciudadano, en donde se atienden las solicitudes de los ciudadanos de manera personal.

8.3. DISEÑO Y DESARROLLO

8.3.1. Planificación del diseño y desarrollo

La Entidad cuenta con el procedimiento: “Formulación, implementación y evaluación de políticas públicas del sector”. En el cual, se establecen los responsables, etapas de revisión, verificación y validación en el diseño de políticas públicas. Este procedimiento está establecido para los procesos misionales.

8.3.2. Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

La Secretaría determina los elementos de entrada para la elaboración de los bienes y servicios, a partir de las funciones establecidas para la Entidad (Decreto 037 de 2017), y la normatividad vigente para los temas de: arte, cultura, patrimonio, recreación, actividad física y deporte; así como: el Plan Distrital de Desarrollo, la Encuesta Bienal de Culturas, Diagnósticos, Estudios técnicos y Estudios de conveniencia y oportunidad.

8.3.3. Resultados, revisión y validación del diseño y desarrollo

A partir de los procedimientos establecidos en el proceso de Direccionamiento Estratégico, referidos al Seguimiento y Evaluación, se establece la información necesaria para la prestación del servicio en el marco de las políticas, planes y proyectos; producto del diseño y desarrollo.

8.3.4. Control de los cambios del diseño y desarrollo

Los cambios del diseño y desarrollo se identifican a partir de las observaciones y modificaciones solicitadas por los responsables de la aprobación de las políticas, planes y proyectos. Los registros se encuentran en el documento (s) preliminar de la política pública, actas del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, actas del Comité Sectorial, acta de sesiones de espacios de participación del Sistema Distrital de Arte, Cultura y Patrimonio, y DRAFFE.

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

8.4.1. Proceso de adquisición de bienes y servicios

La entidad se asegura de que el producto y/o servicio adquirido cumple con los requisitos



MANUAL DE CALIDAD

especificados en los pliegos de condiciones, o en las disposiciones aplicables, así como de evaluación y selección de los proveedores; mediante el Manual de Contratación, el Manual de Supervisión e Interventoría de Contratos y a través de los siguientes procedimientos:

- Para procesos de selección (Licitación Pública / concurso de méritos / selección abreviada de menor cuantía y subasta)
- Contratación mínima cuantía
- Contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión para la realización de trabajos artísticos.
- Supervisión, Interventoría y Liquidación.

8.4.2. Información para la adquisición de bienes y servicios

La entidad, por medio de la información descrita en los pliegos de condiciones que rigen los procesos de selección, y en los estudios y documentos previos, incluye los requisitos, plazos y procedimientos para la adquisición de bienes y servicios, donde los proponentes deben formular su oferta para participar en el proceso.

8.4.3. Verificación de los productos y/o servicios adquiridos

En relación con la evaluación de proveedores (contratistas) de servicios y/o bienes, ésta es realizada por el interventor y/o supervisor designado para cada contrato, respecto del cumplimiento en la ejecución del mismo, y de acuerdo con los siguientes criterios generales:

- Verificación permanente del cumplimiento de obligaciones, de acuerdo con el cronograma o los tiempos establecidos en el contrato.
- Previamente a los pagos, se realiza la evaluación de cumplimiento de requisitos mediante una certificación adjunta, con los documentos soporte.

Así mismo, la entidad, por medio del procedimiento de supervisión, interventoría y liquidación, y entrada de bienes al almacén, establece los controles necesarios para asegurarse de que el producto y/o servicio adquirido cumple con lo especificado en los pliegos de condiciones, o en los estudios y documentos previos.

8.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

8.5.1. Control de la producción y provisión del servicio

La entidad, por medio de las caracterizaciones de proceso, las fichas Técnicas de Bienes y Servicios, y los procedimientos misionales; describe las instrucciones de trabajo y las características del producto



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE CULTURA,
RECREACIÓN Y DEPORTE

MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO: MN-01-CP-MEJ-EST

VERSIÓN: 14

FECHA: 02/07/2019

y/o servicio; así mismo, la Secretaría cuenta con el equipo apropiado para la realización de los bienes y servicios (Sistema de información Sectorial - CULTURED, Sistema de Gestión Documental - ORFEO, computadores, intranet, aplicativos, teléfonos, impresoras, materiales y suministros, espacios de trabajo, servicio de transporte, mobiliario, salas de reunión, internet).

Para el seguimiento y medición de los resultados, e identificación y control de los riesgos de mayor probabilidad e impacto de los procesos, se encuentran las herramientas de: Administración de Indicadores, registro de resultados a través de informes de seguimiento y evaluación y, el Mapa de Riesgos.

8.5.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

A través de las fichas técnicas de bienes y servicios, y de los procedimientos diseñados para la producción de bienes y servicios, se verifica que los criterios de aceptación y los requisitos establecidos se cumplen.

8.5.3. Identificación y trazabilidad

La Secretaría identifica los productos y servicios, de acuerdo con la información descrita en las fichas técnicas y los procedimientos diseñados para la producción de bienes y servicios, cuyo seguimiento se encuentra en la herramienta de Administración de Indicadores y con el formato de Reporte: Salidas no Conforme.

La trazabilidad es controlada a través de los registros establecidos en los procedimientos de los diferentes procesos, así como en las actas de reunión, actas del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, actas del Comité Sectorial, actas de sesiones de espacios de participación del Sistema Distrital de Arte, Cultura y Patrimonio y el DRAFE, históricos del aplicativo ORFEO, y correos electrónicos.

8.5.4. Propiedad de los clientes o proveedores externos

Los bienes, que son propiedad del cliente como: datos personales de grupos de interés, propuestas presentadas a los concursos de convocatorias, encuestas, información de expedientes de contratos; son protegidos y salvaguardados en el archivo central de la Entidad y son conservados de acuerdo con los tiempos de retención establecidos en la Tabla de Retención Documental. Los soportes de esta propiedad del cliente se encuentran identificados en documentos publicados en la página de la SDCRD.

8.5.5. Preservación

La entidad, mediante los procedimientos de: Archivo de documentos y consulta de documentos del



archivo “Administración de base de datos”, establece lineamientos para la preservación de los registros de los bienes y servicios. Los registros de los bienes y servicios generados se encuentran en el Archivo de Gestión Centralizado y el Archivo Central, y son conservados de acuerdo con los tiempos de retención establecidos en las Tablas de Retención Documental.

8.6 CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SALIDA NO CONFORME

La SDCRD, se asegura que el producto y/o salida no conforme con los requisitos, se identifiquen y controlen mediante la aplicación del procedimiento: “Control de salidas no conformes”, el cual define los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento de la salida no conforme, para prevenir su uso o entrega no intencional. El control de la salida no conforme, busca que el servicio y/o producto, que le llega al usuario o grupo de interés, satisfaga sus requerimientos.

8.6.1. Seguimiento y medición del producto y/o servicio

Para realizar seguimiento y medición de los productos y servicios, la Secretaría cuenta con diferentes herramientas que permiten verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos (Herramienta de Administración de Indicadores, Fichas Técnicas de Bienes y Servicios, Procedimientos para la producción de bienes y servicios, Reporte Salida no conforme, Herramienta de Administración de la Mejora).

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

La SDCRD, realiza el seguimiento y la medición de los procesos a través de los indicadores contenidos en la herramienta de Administración de Indicadores, definido como un conjunto de indicadores asociados a las variables clave de la gestión de la entidad y de los procesos, estructurado de tal manera que permite identificar y evaluar oportunamente el surgimiento de desviaciones que pueden afectar negativamente el logro de los objetivos.

De igual modo, cuenta con el Sistema de Información Sectorial – CULTURED, cuya funcionalidad permite obtener y organizar información del sector cultura, recreación y deporte mediante la sistematización y gestión de la información de las entidades públicas, privadas, organizaciones y diversos actores vinculados al mismo.

Adicionalmente, se hace el seguimiento y control de la ejecución del Plan de Desarrollo mediante el aplicativo de la Secretaría Distrital de Planeación (SEGPLAN), y los Productos, Metas y Resultados (PMR) del Presupuesto Orientado a Resultados de la ciudad de Bogotá.



9.2. ANÁLISIS DE DATOS

La entidad, por medio del análisis de indicadores (Herramienta de administración de indicadores), informes de gestión, informes de auditorías, seguimiento a herramienta de administración de la mejora, y seguimiento a mapa de riesgos; determina la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión; evaluando donde puede realizarse mejora continua.

9.3. AUDITORÍA INTERNA

La SDCRD realiza auditorías internas para evaluar y determinar el cumplimiento y/o consistencia del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad y de los objetivos de la misma, con el fin de evidenciar oportunidades de mejora. Esta actividad se desarrolla de acuerdo con el Plan anual de Auditoría, identificando y definiendo el cronograma, alcance de la auditoría, los responsables a nivel de auditores y auditados, como también, los procesos a auditar.

A partir del resultado de este ejercicio, se establece el plan o planes de trabajo necesarios para el mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión, al identificar y aplicar las acciones correctivas, preventivas o de mejora necesarias. Los resultados de las auditorías internas, constituyen información de entrada para la revisión gerencial del sistema por parte de la Alta Dirección; con el propósito de mejorar y evaluar el sistema en relación con el cumplimiento de la política y objetivos estratégicos y de Calidad, y los requisitos de los clientes.

Los lineamientos generales para la ejecución de las auditorías se encuentran en el procedimiento "Auditoría Interna".

9.4. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Se cuenta con un procedimiento denominado Revisión por la Dirección, en el cual se establecen los parámetros necesarios para la revisión del Sistema Integrado de Gestión, y su marco de referencia MIPG, y su realización mínima es de una vez al año. En esta revisión, la Alta Dirección de la entidad, revisa y evalúa la gestión del Sistema, las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios.

10. MEJORA

La SDCRD, consciente de la importancia de evidenciar el mejoramiento permanente en la entidad y en sus procesos, realiza actividades por medio de acciones, determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa las acciones necesarias para cumplir con los requisitos y satisfacción del cliente.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE CULTURA,
RECREACIÓN Y DEPORTE

MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO: MN-01-CP-MEJ-EST

VERSIÓN: 14

FECHA: 02/07/2019

10.1. Acciones: Correctiva, de Mejora, para abordar riesgos y/u oportunidades

La Secretaría, a través del procedimiento para la mejora, toma acciones para mitigar y/o eliminar las causas de no conformidades con el objeto de evitar que vuelvan a ocurrir. El registro de las acciones tomadas se realiza en el formato "Herramienta de administración de la mejora" controlando la eficacia de las acciones tomadas.

10. ANEXOS

Los documentos relacionados a continuación se encuentran publicados en la Cultunet, en el link: MIPG

1. Caracterizaciones de los procesos
2. Fichas Técnicas de Bienes y Servicios
3. Normograma
4. Herramienta de Administración de Indicadores
5. Herramienta de Administración de la Mejora
6. Mapa de Riesgos



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE CULTURA,
RECREACIÓN Y DEPORTE

MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO: MN-01-CP-MEJ-EST

VERSIÓN: 14

FECHA: 02/07/2019

CONTROL DE CAMBIOS

No. CAMBIOS REALIZADOS

06	Ver solicitud de crear o modificar documentos Fecha: 21/10/11 radicado ORFEO 20112000158693
07	Ver solicitud de crear o modificar documentos Fecha: 29/03/12 radicado ORFEO 20125000041423
08	Ver solicitud de elaboración, modificación o eliminación de documentos, fecha 23/10/2013 radicado ORFEO 20135000193563
09	Ver solicitud de modificación radicado ORFEO 20145000180583 del 23/09/2014
10	Ver solicitud de elaboración, modificación o eliminación de documentos radicado ORFEO 20155000234243 del 23/10/2014
11	Ver solicitud de elaboración, modificación o eliminación de documentos radicado ORFEO 20165000185823 del 11/11/2016
12	Ver solicitud de elaboración, modificación o eliminación de documentos radicado ORFEO 20185000058673 del 22/03/2018
13	Ver solicitud de elaboración, modificación o eliminación de documentos radicado ORFEO 20195000123053 del 28/06/2019

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: AYDA ROBINSON DAVIS	NOMBRE: DANIEL MORA CASTAÑEDA	NOMBRE: DANIEL MORA CASTAÑEDA
CARGO: Profesional Especializado	CARGO: Director de Planeación	CARGO: Director de Planeación
FIRMA: Original Firmado	FIRMA: Original Firmado	FIRMA: Original Firmado