

CONTENIDO

1. MARCO GENERAL	3
1.1. OBJETIVO	3
1.2. ALCANCE DEL MANUAL DE CALIDAD.....	3
1.3. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	3
2. GENERALIDADES	3
2.1. PLATAFORMA ESTRATÉGICA	3
2.2. NORMATIVA.....	7
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	7
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	7
4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO	7
4.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS. ..	8
4.3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.	9
4.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS.	9
5. LIDERAZGO	11
5.1. GENERALIDADES	11
5.2. POLÍTICA DE CALIDAD	12
5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN	12
6. PLANIFICACIÓN	14
6.1. ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES.....	14
6.2. OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS	14
6.3. PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS.....	16
7. APOYO.....	16
7.1. RECURSOS	16
7.1.1. GENERALIDADES.....	16
7.1.2. PERSONAS	16
7.1.3. INFRAESTRUCTURA	17
7.1.4. AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE PROCESOS	17
7.1.5. RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	17
7.1.6. CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN	18
7.2. COMPETENCIA.....	18
7.3. TOMA DE CONCIENCIA.....	19
7.4. COMUNICACIÓN.....	19
7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA.....	19
8. OPERACIÓN.....	19



8.1.	PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	19
8.2.	REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	20
8.3.	DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	20
8.4.	CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE 20	
8.5.	PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO.	21
8.6.	LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	21
8.7.	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	21
9.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	21
9.1.	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	21
9.2.	AUDITORÍA INTERNA.....	22
9.3.	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	22
10.	MEJORA.....	23
10.1.	GENERALIDADES	23
10.2.	NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA	23
10.3.	MEJORA CONTINUA.....	23
10.4.	ACCIÓN DE MEJORA	23

Índice Anexos

Anexo 1.	Matriz de requisitos del ISO frente a los procesos y procedimientos.....	24
Anexo 2.	Matriz de correlación entre los Objetivos de Calidad y la Política de Calidad....	25
Anexo 3.	Inventario de Conocimientos.....	26

1. Marco general

1.1. Objetivo

Establecer los lineamientos generales del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma Internacional NTC-ISO 9001:2015 mediante la definición del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, la relación de los procesos y procedimientos documentados, así como la descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, con el fin de dar cumplimiento a los requisitos establecidos en la norma mencionada.

1.2. Alcance del Manual de Calidad

Inicia con las generalidades de la entidad, continúa con la planificación y operación y finaliza con la medición y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.

1.3. Ámbito de aplicación

Aplica a todos los Procesos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia que generan los servicios y trámites que cubren “la atención de seguridad y emergencias, orientación y remisión de servicios para el acceso a la justicia y mediación en la resolución de conflictos de convivencia, atención en trámites jurídicos a las personas privadas de la libertad”.

2. Generalidades

2.1. Plataforma estratégica

La construcción de la plataforma estratégica se llevó a cabo a través de un ejercicio participativo y su aprobación se realizó en Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 03 de noviembre de 2020.

Misión institucional: Liderar, planear, implementar y evaluar la política pública en materia de seguridad, convivencia y acceso a la justicia, así como gestionar los servicios de emergencias, para garantizar el ejercicio de los derechos y libertades de los ciudadanos del Distrito Capital.

Visión Institucional: En 2024 la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia estará consolidada como el organismo distrital que lidera y articula, con otras entidades distritales y nacionales, la ejecución de las políticas en materia de seguridad, convivencia, acceso a la justicia, prevención del delito, reducción de riesgos y atención de incidentes.

Objetivos estratégicos:

1. Diseñar e implementar estrategias y acciones con enfoques transversales de promoción de la cultura ciudadana, género, población vulnerable y territorial, que permitan la reducción de las problemáticas, factores de riesgo y delitos que afectan las condiciones de seguridad, convivencia y justicia en Bogotá.
2. Implementar estrategias de seguridad, convivencia y justicia que permitan cumplir las metas de seguridad establecidas en el Plan Distrital de Desarrollo y enfrentar a la criminalidad y

al crimen organizado en las condiciones que lo exija el escenario delictivo en el contexto de la pandemia del COVID-19.

3. Prevenir, atender, proteger y sancionar las violencias contra las mujeres por razón de género y generar las condiciones necesarias para que mujeres y niñas vivan de manera autónoma, libre y segura.
4. Desarrollar programas especiales de protección para que los niños, niñas y jóvenes no sean cooptados e instrumentalizados por estructuras criminales.
5. Implementar estrategias y acciones interinstitucionales orientadas a mejorar la confianza entre la ciudadanía y la institucionalidad a través del fortalecimiento de conductas de auto regulación, regulación mutua, diálogo y participación social y cultura ciudadana que transformen las conflictividades sociales y mejoren la seguridad ciudadana.
6. Fortalecer las estrategias de acceso a la justicia para la ciudadanía que requiere de respuestas frente a servicios de acceso a la justicia, en especial la articulación de los diferentes operadores del nivel nacional y territorial, así como la integración y articulación de operadores de justicia no formal y comunitaria.
7. Implementar estrategias para fortalecer la convivencia ciudadana desde la aplicación del Código Nacional de Seguridad y Convivencia.
8. Consolidar un sistema de seguridad de alcance distrital y regional que permita la reducción de los índices de criminalidad en la ciudad basado en el trabajo articulado con organismos de seguridad en temas operativos y de inteligencia, la integración tecnológica preventiva y de soporte a la mitigación de riesgos.
9. Implementar una estrategia conjunta de Bogotá-Región, que involucre espacios estratégicos de coordinación, protección a infraestructura estratégica y medio ambiente, articulación de sistemas de inteligencia, judicialización efectiva y reducción de la impunidad, fortalecimiento tecnológico e innovación, información para la toma de decisiones y atención a poblaciones priorizadas.
10. Fortalecer la capacidad Institucional y la gestión administrativa que permita el cumplimiento de la misión institucional.

Funciones de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia:

De acuerdo con el Decreto 413 de 2016, “Por medio del cual se establece la estructura organizacional y las funciones de las dependencias de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y se dictan otras disposiciones”, las funciones de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia son:

- a. Recopilar, centralizar y coordinar la información sobre seguridad ciudadana y sistemas de acceso a la justicia de manera cualitativa y cuantitativa, incluyendo aquella relativa a las reacciones, posturas, propuestas y acciones de otras autoridades, de la sociedad civil.

- b. Definir los lineamientos estratégicos para la seguridad ciudadana y el orden público con las instituciones, entidades y organismos de seguridad del nivel territorial y Nacional.
- c. Liderar, orientar y coordinar con las entidades distritales competentes, el diseño, la formulación, la adopción y la ejecución de políticas, planes, programas y proyectos de prevención y cultura ciudadana que promuevan la convivencia, la resolución pacífica de conflictos y el cumplimiento de la ley.
- d. Participar con la Policía Metropolitana de Bogotá. D.C., en la identificación de líneas generales de diseño, formulación, adopción, seguimiento y evaluación de planes, proyectos y programas en seguridad ciudadana, que deban ser ejecutados por dicha institución, siguiendo las directrices, instrucciones y órdenes de la primera autoridad de Policía del Distrito Capital.
- e. Liderar, orientar y coordinar la formulación, la adopción y ejecución de políticas, planes, programas y proyectos dirigidos a garantizar la convivencia y la seguridad ciudadana y la preservación del orden público en la ciudad.
- f. Liderar, orientar y coordinar la formulación de los Planes Integrales de Seguridad para Bogotá. D.C; y las localidades, de conformidad con lo dispuesto por el Acuerdo Distrital 135 de 2004, o la normativa que lo modifique o sustituya.
- g. Liderar, orientar y coordinar la formulación y adopción de políticas, planes programas y proyectos dirigidos a la promoción, desarrollo y organización de las iniciativas y procesos ciudadanos solidarios desde la perspectiva de seguridad ciudadana.
- h. Coordinar y liderar los consejos distritales y locales de seguridad y ejercer su secretaría técnica.
- i. Orientar y apoyar los programas de Policía Cívica en la ciudad de Bogotá. D.C. de acuerdo con los lineamientos establecidos en la ley.
- j. Implementar mecanismos de cooperación con las entidades y organismos nacionales e internacionales, de acuerdo con la normativa que regula las actividades de inteligencia y contrainteligencia en Colombia y las directrices que sobre la materia expida el Gobierno Nacional.
- k. Propiciar las condiciones de seguridad y convivencia pacífica a través del fortalecimiento de las acciones que adelantan la Policía Metropolitana de Bogotá, la Brigada XIII del Ejército Nacional, los Organismos de Seguridad e Inteligencia del Estado con Jurisdicción en el Distrito Capital y en general las autoridades cuya competencia se oriente a la prevención, conservación y mantenimiento del orden público, la seguridad ciudadana y la defensa dentro del perímetro de Bogotá. D.C.
- l. Liderar, orientar y coordinar la formulación, adopción y ejecución de políticas para el mejoramiento de las rutas de acceso a la justicia y el fortalecimiento de los mecanismos de justicia formal, no formal y comunitaria.

- m. Liderar, orientar y coordinar políticas, planes, programas y proyectos dirigidos a la prevención del delito en niños, niñas y adolescentes, y las competencias del Distrito frente al sistema de responsabilidad penal adolescente en coordinación con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, ICBF.
- n. Liderar, orientar y coordinar la política pública para el mejoramiento de la política carcelaria y penitenciaria en la ciudad de Bogotá. D.C. y la atención al pos penado.
- o. Coordinar las acciones de protección que se requieran para grupos vulnerables en condición especial de riesgo asociado a su seguridad.
- p. Apoyar técnicamente a las Alcaldías Locales en la formulación y adopción de planes, programas y proyectos de seguridad ciudadana, convivencia y acceso a la justicia de acuerdo con los lineamientos definidos por el Alcalde Mayor.
- q. Liderar, orientar y coordinar las acciones sectoriales relacionadas con la seguridad ciudadana, la convivencia y el acceso a la justicia.
- r. Liderar, orientar y coordinar las alianzas estratégicas con las comunidades, el sector privado y las entidades del orden distrital, territorial y Nacional (sic), orientadas a la convivencia, la prevención del delito, la seguridad ciudadana y el acceso a la justicia.
- s. Evaluar y revisar periódicamente el impacto, la pertinencia y la oportunidad de las políticas y estrategias de seguridad ciudadana y acceso a la justicia trazadas por la Alcaldía Mayor y ejecutadas por las entidades y organismos distritales y las Alcaldías Locales.
- t. Fomentar la participación ciudadana para el seguimiento y evaluación de las políticas, planes y programas que adelante la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.
- u. Adquirir o suministrar los bienes, servicios y contratar las obras que se requieran para el mejoramiento de las condiciones de seguridad, convivencia y acceso a la Justicia en el Distrito Capital.
- v. Coordinar y operar el NUSE 123 del Distrito Capital, de manera conjunta, con la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá – UAECOB, el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias - CRUE y la Policía Metropolitana de Bogotá MEBOG, con el objetivo de garantizar una respuesta rápida y eficiente para la prevención y atención de los eventos de emergencias y seguridad en el Distrito Capital.
- w. Liderar, orientar y coordinar los servicios de emergencia del Distrito Capital en el marco del primer respondiente.
- x. Liderar, orientar y coordinar la implementación de las tecnologías de la información y la comunicación estratégica para el fortalecimiento de la convivencia, la seguridad y la justicia, en coordinación con las entidades distritales, territoriales y nacionales competentes.

- y. Conocer, dar trámite y decidir del recurso de apelación de las decisiones que profieran los Inspectores y Corregidores Distritales de Policía, respecto de los comportamientos señalados en el artículo 12 del Acuerdo Distrital No. 735 del 9 de enero de 2019.
- z. Las demás que le señalen los acuerdos distritales

2.2. Normativa

Ver Normas asociados del documento en <https://portalmipg.scj.gov.co>.

3. Términos y definiciones

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Caracterización de procesos y servicios: Documento que describe las características generales del proceso, esto es, los rasgos diferenciadores del mismo.

Gestión: Actividades coordinadas para planificar, controlar, asegurar y mejorar una entidad.

Gestión de la calidad: Actividades coordinadas para planificar, controlar, asegurar y mejorar una entidad con respecto a la calidad.

Manual de calidad: Documento que describe y especifica el sistema de gestión de calidad.

Mejora continua: Actividad recurrente para mejorar el desempeño.

Planificación de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a establecer los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para lograr los objetivos de la calidad.

Política de la calidad: Intención(es) global(es) y orientación(es) de una entidad relativa(s) a la calidad tal como se expresa(n) formalmente por la alta dirección de la entidad

Procedimiento: Documento que describe la forma específica de llevar a cabo un proceso y las características de la misma, definen él quien hace que, como, porque, cuando y donde

Proceso: Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Una salida de un proceso generalmente es la entrada de otro.

Sistema: Conjunto de elementos que relacionados entre sí ordenadamente contribuyen a determinado objetos, como ejemplo podemos citar los ecosistemas, los cuales están compuesto de varios elementos relacionados entre sí, tales como: agua, clima, tierra y aire.

Sistema de gestión de la calidad: Conjunto de actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados, gestionando los procesos que interactúan y los recursos que se requieren para proporcionar valor y lograr los resultados para las partes interesadas pertinentes. Esto posibilita a la alta dirección optimizar el uso de los recursos considerando las consecuencias de sus decisiones a largo y corto plazo proporcionando los medios para identificar las acciones para abordar las consecuencias previstas y no previstas en la provisión de productos y servicios.

4. Contexto de la Organización

4.1. Comprensión de la organización y su contexto

La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia ha identificado los factores internos y externos que inciden de manera positiva o negativa en el desarrollo del cumplimiento de su misión institucional. En este aspecto es necesario identificar que esta actividad se soporta en los lineamientos impartidos por la Ley 152 del 2004 mediante la cual se establece la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo. El resultado de este análisis ha sido establecido el Plan Estratégico PL-DE-1, el cual puede ser consultado en la Intranet y en página web de la Entidad en el link: <https://scj.gov.co/es/transparencia/planeacion/pol%C3%ADticas-lineamientos-y-manuales/plan-estrat%C3%A9gico-institucional-pei-2020>

El plan estratégico se soporta en los objetivos estratégicos institucionales, a los cuales se les hace un análisis permanente a través de la matriz DOFA de cada uno de los procesos. Esta matriz se encuentra en el archivo matriz de contexto estratégico identificado con el código F-DE-1379, disponible en la Oficina Asesora de Planeación o en el proceso de Direccionamiento Sectorial e Institucional.

De otra parte, en la creación de la entidad se elaboró el estudio técnico en donde fueron identificados factores asociados al contexto de la nueva organización; este estudio podrá ser consultado en la Oficina Asesora de Planeación.

La creación de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, tomando como referente el estudio enunciado, se llevó a cabo a través del Acuerdo 637 del 2016. Por otra parte, la información contenida en el estudio de creación, junto con el Plan de Desarrollo Distrital adoptado mediante el Acuerdo 123 del 2020, permitió la estructuración del Plan Estratégico Institucional 2020-2024.

Al Plan Estratégico se le realiza seguimiento trimestral. Esta información podrá ser consultada en la página web de la entidad en el link: <https://scj.gov.co/es/transparencia/planeacion/pol%C3%ADticas-lineamientos-manuales> en micrositio de Planes estratégicos, sectoriales e institucionales.

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

La entidad ha identificado sus partes interesadas (ciudadanos beneficiarios, usuarios y grupos de interés), para lo cual ha estructurado el documento denominado ***Caracterización de ciudadanos, Usuarios y grupos de interés de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.***

Resultado de este análisis se ha estructurado el portafolio de servicios que da respuesta a las necesidades de los ciudadanos y a las exigencias de tipo legal de la Secretaría en cuanto a la prestación de los servicios, el lugar de consulta del portafolio en la página web de la entidad en el link: <https://scj.gov.co/es/transparencia/tramites-servicios>

Por último, se ha evaluado la satisfacción de los distintos grupos de interés que han permitido identificar necesidades, expectativas, y problemas en la prestación de servicios, la evaluación puede ser consultada en el grupo de Atención al Ciudadano de la Subsecretaría de Gestión Institucional, proceso de Atención y Servicio al Ciudadano

4.3. Alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

Con base en el análisis de contexto y las necesidades de las partes interesadas (Ciudadanos beneficiarios, usuarios y grupos de interés), ha sido establecido el siguiente alcance del Sistema de Gestión de la Calidad en la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, con el fin de dar cumplimiento a los requisitos de la Norma Internacional la ISO 9001:2015.

“Atención de seguridad y emergencias, orientación y remisión de servicios para el acceso a la justicia y mediación en la resolución de conflictos de convivencia, atención en trámites jurídicos a las personas privadas de la libertad en Bogotá”.

4.4. Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos.

La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, para el cumplimiento del Sistema de Gestión de la calidad ha establecido un mapa de procesos con 21 procesos, los cuales pueden ser consultados en el sistema ITS GESTIÓN “Portal MIPG” en el enlace <https://portalmipg.scj.gov.co>.

MAPA DE PROCESOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA



Fuente. Oficina Asesora de Planeación 2022

A continuación, se listan los procesos y su relación con el alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

Procesos relacionados de manera directa con el alcance:

No.	Proceso	Tipo de Proceso
1	Direccionamiento Estratégico C-DE-01	Estratégico
2	Fortalecimiento Institucional C-FI-01	Estratégico
3	Gestión de Tecnologías de Información C-GT-01	Estratégico
4	Gestión de Comunicaciones Estratégicas C-GCE-01	Estratégico
5	Gestión de Comunicaciones Estratégicas C-GC-01	Estratégico
6	Atención y Relación con el Ciudadano C-AR-01	Estratégico
7	Gestión del Conocimiento y la Innovación Pública C-GCI-01	Estratégico
8	Gestión y Análisis de la Información C-GI-01	Estratégico
9	Gestión de Emergencias C-GE-01	Misional
10	Gestión Tecnológica de Seguridad y Emergencias C-GTS-01	Misional
11	Administración de Bienes Muebles e Inmuebles para el Fortalecimiento de las Capacidades Operativas C-AB-01	Misional
12	Gestión de Seguridad y Convivencia C-GS-01	Misional
13	Gestión Integral a las Personas Privadas de la Libertad -PPL- C-GIP-01	Misional
14	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia C-AJ-01	Misional
15	Gestión de Recursos Físicos al Servicio de la Entidad C-GRF-01	Apoyo
16	Gestión Financiera C-GF-01	Apoyo
17	Gestión Contractual C-GCT-01	Apoyo
18	Gestión Documental C-GD-01	Apoyo
19	Gestión Jurídica C-GJ-01	Apoyo
20	Evaluación al Sistema de Control Interno C-SM-01	Evaluación
21	Control Disciplinario C-CID-1	Evaluación

Nota: Se entiende por directo, que se encuentran relacionados dentro del alcance del sistema de gestión de la calidad.

Procesos relacionados de manera indirecta con el alcance:

No.	Proceso	Tipo de Proceso
9	Gestión de Emergencias C-GE-1	Misional
10	Gestión Tecnológica de Seguridad y Emergencias C-GTS-01	Misional
11	Administración de Bienes Muebles e Inmuebles para el Fortalecimiento de las Capacidades Operativas C-AB-1	Misional
12	Gestión de Seguridad y Convivencia C-GS-1	Misional
13	Gestión Integral a las Personas Privadas de la Libertad -PPL- C-GIP-01	Misional
14	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia C-AJ-1	Misional

Nota: Se entiende por indirecto, que, si bien no se encuentran relacionados dentro del alcance del sistema de gestión de la calidad, sí presentan interacción con los procesos del sistema de gestión.

Cada proceso cuenta con una caracterización, en la cual se relaciona la siguiente información:

Identificación del proceso

- Tipo de Proceso

- Responsable
- Objetivo de proceso
- Alcance del proceso
- Ámbito de aplicación

Políticas de operación

Descripción del proceso

- Proveedor (Interno / Externo)
- Entradas
- Ciclo PHVA
- Actividades
- Salidas
- Usuarios (Interno / externo)

Información general del proceso

- Documentos Asociados
- Indicadores
- Riesgos
- Acciones de mejoramiento
- Normatividad Asociada
- Trámites y servicios
- Activos de información
- Inventario de información a comunicar

Recursos

Cada uno de los procesos relacionados, se encuentra asociado a requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015, los cuales podrán ser consultados en el Anexo 1 *Matriz de requisitos del ISO frente a los procesos y procedimientos*, del presente documento.

5. Liderazgo

5.1. Generalidades

La Alta Dirección, en cabeza del señor Secretario Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia, ha establecido su compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad, para lo cual ha definido la política y objetivos de calidad, adoptados en concordancia con el Plan Estratégico Institucional PEI 2020-2024. Igualmente, en la Resolución 518 de 2019 se establece el compromiso de la entidad frente al sistema de gestión de la calidad, a través de la operación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

De otra parte, la Alta Dirección ha asignado los recursos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad a través del respectivo proyecto de inversión que apunta con el cumplimiento de las metas establecidas de acuerdo a los objetivos estratégicos, en especial “Fortalecer la capacidad Institucional y la gestión administrativa que permita el cumplimiento de la misión institucional”; igualmente mediante el Decreto 413 del 2016, ha asignado responsabilidades sobre el sistema, a través de la Oficina Asesora de Planeación.

La Alta Dirección establece la importancia de comprender y cumplir los requisitos de clientes, los legales y reglamentarios, los riesgos y oportunidades, y se mantiene el enfoque de aumento de la satisfacción o mejora continua.

5.2. Política de calidad

La Secretaría Distrital mediante Resolución 518 de 2019, estableció la política de calidad de la entidad en los siguientes términos:

La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, encargada de liderar, planear, implementar y evaluar la política pública en materia de seguridad, convivencia y acceso a la justicia, así como gestionar los servicios de emergencias, para garantizar el ejercicio de los derechos y libertades de los ciudadanos del Distrito Capital, consciente de la importancia del Sistema de Gestión de la Calidad como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de la Entidad, se compromete a:

- 1) Adelantar acciones que permitan el cumplimiento de las expectativas y necesidades de los grupos de valor y los grupos de interés.
- 2) Ofrecer servicios con Calidad, Calidez, Eficiencia, Eficacia y Efectividad.
- 3) Elevar los niveles de desempeño de los procesos y procedimientos en función del cumplimiento de los requisitos de calidad, oportunidad, legalidad y organizacionales.
- 4) Promover una cultura de mejoramiento continuo y la sostenibilidad del Sistema.
- 5) Cumplir los requisitos establecidos del sistema de gestión de la calidad.

Esta política ha sido socializada y explicada a la entidad y esta publicada en la página web <https://scj.gov.co/es/transparencia/planeacion/pol%C3%ADticas-lineamientos-manuales> en el micrositio Políticas y lineamientos sectoriales e institucionales, para que esté disponible para las partes interesadas.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia, ha definido roles, responsabilidades y autoridades, frente al sistema de gestión de la calidad, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 518 de 2019, por la cual se crea y conforma el Comité Institucional de Gestión y Desempeño. En este sentido, a través del acto enunciado han sido definidas las responsabilidades de la implementación de las políticas de gestión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, igual que se establecen las funciones de los miembros del comité.

Adicional a lo expuesto, se cuenta con los siguientes roles, responsabilidades y autoridades frente al Sistema de Gestión de la Calidad:

- **Rol representante legal:** Corresponde al Secretario Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia. Tendrá las siguientes responsabilidades y autoridades frente al Sistema de Gestión de la Calidad:

- Asegurar el establecimiento y firma de la Política, Objetivos del SGC y sus componentes.
 - Solicitar los recursos financieros, técnicos y el personal necesario para el diseño, implementación, revisión y evaluación del SGC.
 - Ejercer la presidencia del Comité Institucional de Gestión y Desempeño. (Decreto 1499 de 2017 y Decreto 221 de 2023).
 - Revisar y retroalimentar a través del SGC los resultados de la evaluación de los componentes del Sistema.
 - Liderar la rendición de cuentas con relación a la eficacia de los Componentes del SGC.
 - Asegurar la integración de los requisitos de los componentes del SGC con los procesos de la entidad.
 - Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y/o contractuales que se encuentren vigentes.
 - Adoptar los Actos Administrativos que requiera el diseño, implementación, mantenimiento, revisión y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.
 - Designar responsabilidades relacionadas con los componentes del Sistema de Gestión de la Calidad.
 - Requerir informes de gestión y evaluación a cada componente para hacer seguimiento de la gestión del Sistema de Gestión de la Calidad.
 - Hacer seguimiento a los recursos ejecutados en desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad.
- **Rol Administrador del Sistema de Gestión de Calidad:** Corresponde a la Oficina Asesora de Planeación, en cabeza de Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, ya que la responsabilidad y autoridad se encuentran definidos en la Resolución 413 del 2016.
 - **Rol Líder de proceso:** Corresponde a los jefes de dependencia y que, por competencias, se encuentran identificados en la caracterización de procesos. Son responsabilidades y autoridades de estos:
 - Generar espacios de participación en los cuales se desarrollen actividades para el diseño, implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Alta Dirección.
 - Elaborar, aprobar y divulgar los documentos relacionados con su proceso y/o procedimiento.
 - Realizar seguimiento y medición de procesos, productos y/o servicios.
 - Identificar y administrar los riesgos del proceso.
 - Conocer con los otros líderes de Proceso la responsabilidad que les atañe en procesos, procedimientos, manuales, guías o cualquier otro documento o actividades compartidas que sean insumos o productos del proceso a su cargo, cuando a ello hubiere lugar.
 - Orientar a las dependencias de la Secretaría destinatarias del respectivo proceso para facilitar la ejecución de las actividades que les compete.
 - Formular, ejecutar y realizar seguimiento a las acciones de mejora.
 - Promover la medición y mejora de la satisfacción de los usuarios respecto a los productos y/o servicios del proceso.

Igualmente, se cuenta con los líderes operativos, que son colaboradores de las dependencias, encargados de realizar actividades de articulación en las mismas, con el fin de operativizar acciones establecidas por la entidad frente al sistema de gestión de la calidad.

Además, los roles, responsabilidades y autoridades, se encuentran asociados con las competencias legales de los servidores, establecidas en el Manual de Funciones adoptado mediante Resolución 301 del 2018, modificado por la resolución 213 del 2020, resolución 954 de 2020, resolución 251 de 2022 y resolución 822 de 2022. Igualmente, frente a las personas vinculadas bajo la modalidad de contratación su relación y responsabilidad se encuentran asociadas a las obligaciones contractuales.

Por último, la entidad cuenta con una estructura orgánica, adoptada mediante Decreto 413 del 2016 y modificada a partir de los Decretos 194 y 589 de 2022. En este, se pueden ver las funciones de la oficina Asesora de Planeación, frente al Sistema de Gestión de la Calidad.

6. Planificación

6.1. Acciones para abordar los riesgos y oportunidades

De acuerdo con los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, la entidad ha establecido la política de administración de riesgos la cual puede ser consultada en la intranet y la página web en el link <https://scj.gov.co/es/transparencia/planeacion/pol%C3%ADticas-lineamientos-manuales> en el micrositio Políticas y lineamientos sectoriales e institucionales, esta es administrada por la Oficina Asesora de Planeación.

Adicionalmente, se ha estructurado la matriz general de riesgos por proceso que podrá ser consultada en intranet y la página web en el link <https://scj.gov.co/es/transparencia/planeacion/pol%C3%ADticas-lineamientos-manuales> en el micrositio Matriz de Riesgos por Proceso de la entidad, y la matriz de identificación, calificación, y seguimiento de oportunidades institucionales F-FI-1383, documento que puede ser consultado igualmente en el repositorio de información de la Oficina Asesora de Planeación

Para finalizar y con base en el análisis DOFA de los diferentes procesos, lo cuales pueden ser consultados en página web el enlace <https://scj.gov.co/es/transparencia/planeacion/pol%C3%ADticas-lineamientos-manuales> en el micrositio Planes estratégicos / Plan Institucional/, se estructuraron los riesgos estratégicos, los cuales se relacionan en la Matriz Contexto estratégico y en la Matriz de riesgos. Estos documentos pueden ser consultados en la oficina Asesora de Planeación

6.2. Objetivos de calidad y planificación para lograrlos

Mediante la Aprobación del Plan Estratégico Institucional 2020-2024 se definieron los objetivos estratégicos y los de calidad acorde a la Resolución 0098 de 2021, de la siguiente manera:

1. Diseñar e implementar estrategias y acciones con enfoques transversales de promoción de la cultura ciudadana, género, población vulnerable y territorial, que permitan la reducción de las problemáticas, factores de riesgo y delitos que afectan las condiciones de seguridad, convivencia y justicia en Bogotá.
2. Implementar estrategias de seguridad, convivencia y justicia que permitan cumplir las metas de seguridad establecidas en el Plan Distrital de Desarrollo y enfrentar a la criminalidad y al crimen organizado en las condiciones que lo exija el escenario delictivo en el contexto de la pandemia del COVID-19.
3. Prevenir, atender, proteger y sancionar las violencias contra las mujeres por razón de género y generar las condiciones necesarias para que mujeres y niñas vivan de manera autónoma, libre y segura.
4. Desarrollar programas especiales de protección para que los niños, niñas y jóvenes no sean cooptados e instrumentalizados por estructuras criminales.
5. Implementar estrategias y acciones interinstitucionales orientadas a mejorar la confianza entre la ciudadanía y la institucionalidad a través del fortalecimiento de conductas de auto regulación, regulación mutua, diálogo y participación social y cultura ciudadana que transformen las conflictividades sociales y mejoren la seguridad ciudadana.
6. Fortalecer las estrategias de acceso a la justicia para la ciudadanía que requiere de respuestas frente a servicios de acceso a la justicia, en especial, la articulación de los diferentes operadores del nivel nacional y territorial. Así como la integración y articulación de operadores de justicia no formal y comunitaria.
7. Implementar estrategias para fortalecer la convivencia ciudadana desde la aplicación del Código Nacional de Seguridad y Convivencia.
8. Consolidar un sistema de seguridad de alcance distrital y regional que permita la reducción de los índices de criminalidad en la ciudad basado en el trabajo articulado con organismos de seguridad en temas operativos y de inteligencia, la integración tecnológica preventiva y de soporte a la mitigación de riesgos.
9. Implementar una estrategia conjunta de Bogotá Región, que involucre espacios estratégicos de coordinación, protección a infraestructura estratégica y medio ambiente, articulación de sistemas de inteligencia, judicialización efectiva y reducción de la impunidad, fortalecimiento tecnológico e innovación, información para la toma de decisiones y atención a poblaciones priorizadas.
10. Fortalecer la capacidad Institucional y la gestión administrativa que permita el cumplimiento de la misión institucional.

Estos se encuentran alineados con la Política de calidad, estableciendo la relación entre los objetivos de calidad y la política y se evidencia la alineación de estos elementos. Lo cual se evidencia en el Anexo 2 *Matriz de correlación entre los Objetivos de Calidad y la Política de Calidad*

Los objetivos de calidad se basan en establecer como los mismos objetivos estratégicos de la entidad, es decir su cumplimiento se evidencia a través de éstos; el seguimiento se hace de manera trimestral, y puede ser consultado en la página web de la entidad en el link: <https://scj.gov.co/es/transparencia/planeacion/pol%C3%ADticas-lineamientos-manuales> en micrositio de Planes estratégicos, sectoriales e institucionales.

6.3. Planificación de cambios

De conformidad con lo dispuesto en la Resolución No. 518 de 2019, mediante el cual se adiciona y se dictan otras disposiciones asociadas con el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, se destaca que, en el marco de acción de este, las actividades de consolidación o ajuste al sistema de gestión de la calidad se efectuarán en el marco del comité en mención.

De acuerdo con lo expresado, a través de la Oficina Asesora de Planeación se canalizarán todas las solicitudes y necesidades de ajuste al sistema de gestión, las cuales tendrán como procedencia a los líderes de proceso y el Secretario de Seguridad, Convivencia y Justicia. En este sentido, estas solicitudes deberán ser sustentadas y presentadas a la Oficina Asesora, para su análisis, y seguimiento posterior.

Los cambios al sistema de gestión de la calidad deberán quedar soportados en el formato Control Gestión del Cambio F-FI-1411 y seguir lo dispuesto en el instructivo de Gestión del cambio sistema de gestión de calidad I-FI-02.

Cuando se requieran realizar ajustes en materia contractual y recursos, de conformidad con la normatividad se ajustará el plan de adquisiciones y el plan estratégico, los cuales pueden ser consultados en la página web.

7. Apoyo

7.1. Recursos

7.1.1. Generalidades

La entidad suministra los recursos para la gestión del sistema de gestión de la calidad. Para ello se cuenta con el proyecto de inversión destinado para tal fin, adicional los recursos físicos y de operación son suministrados de acuerdo con el presupuesto de la entidad y el plan anual de adquisiciones el cual podrá ser consultado en la página web, igualmente el talento humano cuenta con gastos de funcionamiento para su operación.

Para la administración de los recursos se cuenta con procesos y procedimientos en la entidad dentro de ellos se encuentra el de la Gestión Presupuesto PD-GF-9.

7.1.2. Personas

La entidad cuenta con una planta de personal. El perfil de estas se encuentra en el manual de funciones adoptado por la Resolución 301 del 2018, modificado por la resolución 213 del 2020, resolución 954 de 2020, resolución 251 de 2022 y resolución 822 de 2022 el cual cumple los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, este manual es administrado por la Dirección de Gestión Humana, y en él se relaciona la siguiente información:

- Identificación del empleo

- Propósito principal
- Funciones esenciales del empleo
- Conocimientos básicos o esenciales
- Competencias comportamentales
- Requisitos de formación académica y experiencia

Igualmente se cuenta con el proceso de Gestión Humana, identificado con el código C-GH-01, el cual podrá ser consultado en la intranet y la página web en el link: <https://scj.gov.co/es/transparencia/planeacion/pol%C3%ADticas-lineamientos-manuales> micrositio manuales. En los procedimientos están relacionadas las responsabilidades y la autoridad para el desarrollo de estos.

7.1.3. Infraestructura

La entidad provee y mantiene la infraestructura necesaria para su operación y la prestación de sus servicios. Para el primero de los casos se cuenta con el proceso de Gestión de Recursos Físicos al Servicio de la Entidad identificado con el código C-GRF-01, y para el segundo caso se cuenta con el proceso Administración de Bienes Muebles e Inmuebles para el Fortalecimiento de las Capacidades Operativas. identificado por el código C-AB-1, igualmente el tema de recursos físicos cuenta con el plan de adquisiciones.

Todos los procesos cuentan con la tecnología de la información y las comunicaciones, así como el software y hardware para la ejecución de los procesos.

7.1.4. Ambiente para la Operación de Procesos

La entidad cuenta con el proceso de Acceso y Fortalecimiento a la Justicia C-AJ-01, el cual administra las Casas de Justicia. A través de él se establecen las condiciones para la prestación del servicio generado por el proceso, adicionalmente el proceso relacionado con la Cárcel Distrital; Gestión Integral a las Personas Privadas de la Libertad -PPL- C-GIP-01. Este plantea las condiciones para la operación del mismo y la prestación de los servicios; esta misma situación se presenta para el proceso de gestión de emergencias C-GE-01 en las instalaciones destinadas para tal fin.

A través del procedimiento Identificación, Evaluación y Valoración de Riesgos se identifican las condiciones psicológicas o físicas de los colaboradores, controlando de la mejor manera el ambiente de trabajo.

7.1.5. Recursos de seguimiento y medición

La entidad ha establecido indicadores de gestión de los procesos e indicadores de desempeño, para lo cual se cuenta con hojas de vida de los indicadores e instrumentos como el Plan Operativo Anual-POA, que pueden ser consultados en el repositorio de información de la Oficina de Planeación y en la página web en el link: <https://scj.gov.co/es/transparencia/planeacion/metas-objetivos-indicadores>. Los líderes de proceso son los encargados de verificar el cumplimiento de las metas y estándares.

Adicionalmente, se realiza la medición del plan estratégico y planes de acción. Tanto los indicadores como el seguimiento a planes se encuentran en la Oficina Asesora de Planeación.

En el proceso de Gestión Integral a las Personas Privadas de la Libertad -PPL- identificado con el código C-GIP-01, se establecen los mecanismos de medición asociados a este proceso. El Mantenimiento preventivo, incluye la calibración de los equipos que corresponde a la Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental, la cual se debe solicitar. Lo anterior queda registrado en el Historial de los Equipos de Operatividad. Adicionalmente, cada semana el profesional especializado asignado a administrativa de la Cárcel Distrital realiza un recorrido y verifica el estado de funcionamiento de los equipos.

Solamente el personal calificado puede realizar el mantenimiento preventivo y correctivo, la calibración, reemplazar, reparar o eliminar componentes del equipo.

En el momento los equipos cuentan con garantía y a través de ella se realiza el mantenimiento y calibración. Adicionalmente, cuentan con hoja de vida que permiten evidenciar los patrones para la calibración y los mantenimientos.

7.1.6. Conocimiento de la organización

Los conocimientos requeridos por la entidad, se refleja a través de la identificación de necesidades de capacitación las cuales se consolidan, y se encuentran relacionadas en el Plan Institucional de Capacitación. Para el año 2021 se adopta el Programa de Talento Humano en una organización saludable, esta información es administrada y consolidada por la Dirección de Gestión Humana, igualmente el plan puede ser consultado en la página web.

Para la construcción del plan, su implementación y seguimiento, se cuenta con el procedimiento Capacitación, Formación y Entrenamiento.

Igualmente, en el manual de funciones adoptado por la Resolución 301 del 2018, modificado por la resolución 293 de 2019 y la resolución 213 del 2020, se han establecido los conocimientos básicos o esenciales de los cargos contenidos en la planta de personal.

A partir de las necesidades de los colaboradores en temas relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad se incluirán en el PIC. Para tal fin se diseñó la Matriz de Inventario de Conocimientos de Procesos la cual se presenta en el Anexo 3.

Por otra parte, se tiene evidencia de los procesos de entrenamiento para el desarrollo de las actividades en los diferentes procesos

7.2. Competencia

La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia ha identificado las competencias comportamentales, que requieren los servidores de la entidad a través del manual de funciones adoptado mediante Resolución 301 del 2018, el cual es administrado por la Dirección de Gestión Humana, igualmente puede ser consultado en la página web.

De otra parte, el plan institucional de capacitación se orienta al fortalecimiento de competencias, este es adoptado anualmente.

Frente a los colaboradores cuya vinculación se da a través de la modalidad de orden de prestación de servicios, es decir contratación, la competencia se establece en los estudios previos, los cuales se reflejan en el contrato respectivo.

El plan institucional de capacitación está enfocado al fortalecimiento de competencias de los funcionarios de la entidad.

7.3. Toma de conciencia

La entidad ha desarrollado actividades para la generación y toma de conciencia por parte de los colaboradores de la entidad. Estas han sido lideradas por el Secretario Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, y la evidencia objetiva de las actividades realizadas, reposa en la Oficina de Planeación.

7.4. Comunicación

La entidad establece Comunicaciones internas y externas, para lo cual se cuenta con el proceso de Gestión de Comunicaciones Estratégicas, el cual es liderado por la Oficina Asesora de Comunicaciones. Adicional y asociado al proceso en mención, se ha establecido un plan estratégico de comunicaciones PL-GC-01 de la entidad y la Matriz de Información a comunicar por proceso F-FI-1424.

7.5. Información Documentada

La entidad ha establecido una guía de Elaboración y Control de Documentos del Sistema Integrado de Gestión G-FI-01, la cual hace parte del proceso de Fortalecimiento institucional. A través de éste se definen las acciones de creación, actualización y control de los documentos asociados con el sistema de gestión de la calidad.

Los documentos del sistema se encuentran identificados en el Listado maestro de Documentos Oficializados, que al igual que la documentación asociada al sistema de gestión de la calidad, se encuentra para consultada en el sistema Portal MIPG <https://portalmipg.sci.gov.co>, el cual es administrado por esta Oficina, asegurando el control, disponibilidad, distribución y protección de la documentación.

8. Operación

8.1. Planificación y control operacional

Se planifica, implementan y controlan los procesos necesarios para el cumplimiento de los requisitos, de los servicios ofrecidos a los grupos de interés por parte de la entidad.

Adicionalmente, se han establecido los requisitos de los servicios a través del formato Caracterización de bienes o servicios y se cuenta con el portafolio de servicios que puede ser consultado en el repositorio de información de la Oficina Asesora de Planeación,

8.2. Requisitos para los productos y servicios

Se proporciona la información relativa a los servicios, se obtiene la retroalimentación de los grupos de interés relativa a los servicios incluyendo las inquietudes, peticiones, quejas y reclamos y se controla el cumplimiento de estos, a través de la Caracterización de bienes o servicios, mediante el cual se controlan los bienes o servicios finales y las salidas intermedias.

La entidad cuenta con el portafolio de servicios que puede ser consultado en la en la página web de la entidad en el link: <https://scj.gov.co/es/transparencia/tramites-servicios>

8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios

Si bien la Entidad es cabeza de sector y líder de las temáticas de seguridad, convivencia y justicia a nivel distrital y cuenta entre sus funciones con la formulación de políticas públicas, desde su creación mediante el acuerdo 637 del 2016, no ha elaborado ninguna política pública relacionada con lo expuesto. En este sentido no existe evidencia objetiva para verificar el cumplimiento de este numeral.

De otra parte, es necesario destacar que, en materia de diseño de política pública en el Distrito Capital, es la Secretaría Distrital de Planeación, la encargada de definir los lineamientos metodológicos para el diseño de políticas públicas a nivel distrital, destacando que entre las orientaciones dadas por esta entidad en la generación de políticas públicas no se incluyen acciones correspondientes a la etapa de validación.

Igualmente, es necesario destacar que, en materia de políticas públicas relacionadas con la seguridad, convivencia y justicia, no es exclusividad de una sola entidad, ya que, si bien a nivel distrital existe la Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia como líder, la política será el resultado de articular distintos actores tanto del orden nacional, como territorial.

8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

De acuerdo con la naturaleza jurídica de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, la adquisición y control de bienes y servicios se encuentra orientado por el cumplimiento de disposiciones de tipo normativo, en cumplimiento de lo expuesto, han sido establecidos los procesos de Gestión Contractual identificado con el código C-GCT-1, el cual se encarga de la contratación orientada al funcionamiento de la entidad, y el de Administración de Bienes Muebles e Inmuebles para el Fortalecimiento de las Capacidades Operativas y liderado por la Subsecretaría de Inversiones y Mejoramiento de las Capacidades Operativas que se encarga de la contratación misional, ambos procesos pueden ser consultados en la intranet o en la página web.

8.5. Producción y provisión del servicio.

Se cuenta con la información documentada para la provisión de los servicios suministrados por la entidad, incluyendo las características de los servicios los cuales pueden ser identificados a través del formato Caracterización de servicios y se cuenta con el portafolio de servicios que puede ser consultado en la en la en la página web de la entidad en el link: <https://scj.gov.co/es/transparencia/tramites-servicios>.

De otra parte, se establecen los controles necesarios para la producción y provisión de los servicios, a través de los procesos misionales, en este sentido es necesario aclarar que la entidad presta servicios de acuerdo con las disposiciones normativas y alcance de los procesos, y se destaca que no se presenta actividades posteriores a la prestación del servicio.

Los procesos misionales cuentan con las actividades suficientes para la identificación y trazabilidad en la producción y prestación del servicio.

De otra parte, la entidad aplica las disposiciones de protección de datos de los distintos grupos de interés de los servicios, igualmente los procesos realizados a través de la Cárcel Distrital, es decir custodia y vigilancia para la seguridad, atención integral básica a las Personas Privadas de la Libertad (PPL), presenta actividades de protección de elementos asociados a la PPL. Las directrices han sido establecidas por el proceso gestión jurídica y contratación

8.6. Liberación de los productos y servicios

Se proporciona información referente a la implementación de las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios, así como su liberación, el formato publicado en el repositorio de información de la Oficina Asesora de Planeación y dispuesto para el Reporte de productos / servicios o salidas intermedias no conformes

8.7. Control de las salidas no conformes

Se toman acciones adecuadas de tratamiento para las salidas no conformes verificándose la conformidad con los requisitos. De igual manera se asegura que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifiquen y controlen para prevenir su uso o entrega no intencionada mediante el Reporte de productos / servicios o salidas intermedias no conformes y publicado en el repositorio de información de la Oficina Asesora de Planeación acorde al procedimiento Producto o Servicio No Conforme.

9. Evaluación del desempeño

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

Medir el desempeño en la entidad ayuda a la mejora de su rendimiento al identificar qué aspectos se pueden mejorar. En este sentido y de acuerdo a lo establecido en la Norma ISO 9001:2015 la Secretaría Distrital de Seguridad ha determinado indicadores de gestión por

proceso. Igualmente efectúa seguimiento a la gestión a través de los indicadores asociados a la planeación. La información se consolida y se encuentra publicado en el repositorio de información de la Oficina Asesora de Planeación y la página Web en el enlace <https://scj.gov.co/es/transparencia/planeacion/metas-objetivos-indicadores>.

Con respecto al cumplimiento de los requisitos establecidos para los servicios, la entidad hace seguimiento y en este sentido las actividades relacionadas se encuentran asociadas en los procesos misionales.

Con respecto al cumplimiento de los requisitos establecidos en los servicios, la Secretaría controla las características de los servicios, establecidos a través del formato de Caracterización de servicios y se cuenta con el portafolio de servicios que puede ser consultado en el repositorio de información de la Oficina Asesora de Planeación de la entidad.

Igualmente se hace seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos con el fin de emprender acciones de medición, para ello se cuenta con el procedimiento Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

Otro mecanismo es la identificación Tratamiento servicios y salidas intermedias no conformes, busca minimizar los posibles riesgos durante la producción y prestación del servicio y establecer el adecuado tratamiento al momento que se materialicen acorde al procedimiento Producto o Servicio No Conforme.

El análisis de los resultados de este seguimiento se hace en el momento que se presenta la no conformidad.

Por último, se hace medición a los dispositivos que son utilizados en la elaboración de los alimentos de los PPL, situación que se establece como acciones en el proceso Gestión Integral a las Personas Privadas de la Libertad -PPL-.

9.2. Auditoría interna

Los procesos de la Secretaría Distrital de Convivencia y Justicia son sometidos a revisión en jornadas de Auditoría Interna, con el fin de determinar hallazgos en el cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015 y los requisitos establecidos para el Sistema. La entidad cuenta con el procedimiento **Auditoría Interna del Sistema de Gestión de Calidad** que es administrado por la Oficina Asesora de Planeación y que puede ser consultado en la intranet y en la página web.

9.3. Revisión por la Dirección

El Sistema de Gestión de la Calidad es sometido a una revisión por parte de la Alta Dirección, por lo menos una vez al año, con el fin de asegurar su conveniencia y adecuación, así como

verificar que el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad cumpla continuamente con los principios de eficacia, eficiencia y efectividad. En esta revisión se incluyen los elementos requeridos por la norma ISO 9001:2015 y se emplea el Informe de Revisión por la Dirección.

10. Mejora

10.1. Generalidades

La entidad ha establecido el procedimiento Planes de Mejoramiento Interno a cargo de la oficina de Control interno y Planeación.

10.2. No Conformidad y Acción Correctiva

Con el fin de llevar el control de las acciones definidas se cuenta con la matriz de Plantilla de Seguimiento al Plan de Mejoramiento por Proceso que administra control interno

10.3. Mejora continua

Adicional a las acciones para evitar la no conformidad y acción correctiva, se definen actividades para administrar los riesgos y oportunidades, las cuales se convierten en acciones preventivas, lo cual da origen al Mapa de Riesgos y que puede ser consultado en intranet y la página web en el link <https://scj.gov.co/es/transparencia/planeacion/pol%C3%ADticas-lineamientos-manuales>

10.4. Acción de Mejora

Se considera como acciones de mejora toda acción que incrementa la capacidad de la organización para cumplir los requisitos y que no actúa sobre problemas reales o potenciales ni sobre sus causas¹.

¹ Definición <https://www.portalcalidad.com/>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de requisitos del ISO frente a los procesos y procedimientos

PROCESO	REQUISITO GENERAL ISO 9001:2015	REQUISITO ESPECIFICO ISO 9001:2015
Direccionamiento estratégico y Fortalecimiento Institucional	7.1.2 / 7.5 / 10.2 / 10.3	4.1/4.2 / 4.3 / 4.4 / 5.1 / 5.2 / 6.1 / 6.2 / 7.1.1 / 7.1.5 / 7.3 / 7.5 / 8.2 / 8.3 / 9.2 / 9.3
Gestión de comunicaciones Estratégicas	4.4 / 6.1 / 7.1.5 / 7.5 / 10.1 / 10.2 / 10.3	7.4 / 8.2.1
Gestión de tecnología de información	4.4 / 6.1 / 7.1.5 / 7.5 / 10.1 / 10.2 / 10.3	7.1.3
Gestión del Conocimiento y la Innovación Pública	4.4 / 6.1 / 7.1.5 / 7.5 / 10.1 / 10.2 / 10.3	7.1.6
Atención y Relación con el ciudadano	4.4 / 6.1 / 7.1.5 / 7.5 / 10.1 / 10.2 / 10.3	9/1.2
Gestión Estratégica del talento humano	4.4 / 6.1 / 7.1.5 / 7.5 / 10.1 / 10.2 / 10.3	7.1.2 / 7.2 / 7.3
Gestión y análisis de información	4.4 / 6.1 / 7.1.5 / 7.5 / 10.1 / 10.2 / 10.3	7.1.5 / 8.3
Gestión Tecnológica de Seguridad y Emergencias	4.4 / 6.1 / 7.1.5 / 7.5 / 10.1 / 10.2 / 10.3	8.1 / 8.2 / 8.5 / 8.6 / 8.7 / 9.1.2
Administración de Bienes Muebles e Inmuebles para el Fortalecimiento de las Capacidades Operativas	4.4 / 6.1 / 7.1.5 / 7.5 / 10.1 / 10.2 / 10.3	8.1 / 8.2 / 8.4 / 8.5 / 8.6 / 8.7 / 9.1.2
Gestión de Emergencias	4.4 / 6.1 / 7.1.5 / 7.5 / 10.1 / 10.2 / 10.3	8.1 / 8.2 / 8.5 / 8.6 / 8.7 / 9.1.2
Gestión de Seguridad y Convivencia	4.4 / 6.1 / 7.1.5 / 7.5 / 10.1 / 10.2 / 10.3	8.1 / 8.2 / 8.5 / 8.6 / 8.7 / 9.1.2
Gestión Integral a las Personas Privadas de la Libertad -PPL-	4.4 / 6.1 / 7.1.5 / 7.5 / 10.1 / 10.2 / 10.3	8.1 / 8.2 / 8.5 / 8.6 / 8.7 / 9.1.2
Acceso y fortalecimiento a la justicia	4.4 / 6.1 / 7.1.5 / 7.5 / 10.1 / 10.2 / 10.3	8.1 / 8.2 / 8.5 / 8.6 / 8.7 / 9.1.2
Gestión de recursos físicos	4.4 / 6.1 / 7.1.5 / 7.5 / 10.1 / 10.2 / 10.3	7.1.3 / 7.1.4
Gestión financiera	4.4 / 6.1 / 7.1.5 / 7.5 / 10.1 / 10.2 / 10.3	7.1.1
Gestión Contractual	4.4 / 6.1 / 7.1.5 / 7.5 / 10.1 / 10.2 / 10.3	8.4
Gestión Documental	4.4 / 6.1 / 7.1.5 / 7.5 / 10.1 / 10.2 / 10.3	7.5
Gestión Jurídica	4.4 / 6.1 / 7.1.5 / 7.5 / 10.1 / 10.2 / 10.3	8.4
Control interno disciplinario	4.4 / 6.1 / 7.1.5 / 7.5 / 10.1 / 10.2 / 10.3	
Seguimiento y monitoreo al sistema de control interno	4.4 / 6.1 / 7.1.5 / 7.5 / 10.1 / 10.2 / 10.3	

Anexo 2. Matriz de correlación entre los Objetivos de Calidad y la Política de Calidad

	<p>Objetivo Estratégico</p> <p>Elemento de la política de calidad</p>	<p>Adelantar acciones que permitan el cumplimiento de las expectativas y necesidades de los grupos de valor y los grupos de interés.</p>	<p>Ofrecer servicios con Calidad, Calidez, Eficiencia, Eficacia y Efectividad.</p>	<p>Elevar los niveles de desempeño de los procesos y procedimientos en función del cumplimiento de los requisitos de calidad, oportunidad, legalidad y organizacionales</p>	<p>Promover una cultura de mejoramiento continuo y la sostenibilidad del sistema.</p>	<p>Cumplir los requisitos establecidos del sistema de gestión de la calidad</p>	<p>TOTAL</p>
1	<p>Diseñar e implementar estrategias y acciones con enfoques transversales de promoción de la cultura ciudadana, género, población vulnerada y territorial, que permitan la reducción de las problemáticas, factores de riesgo y delitos que afectan las condiciones de seguridad, convivencia y justicia en Bogotá.</p>	5	3	5	5	3	21
2	<p>Implementar estrategias de seguridad, convivencia y justicia que permitan cumplir las metas de seguridad establecidas en el Plan Distrital de Desarrollo y enfrentar a la criminalidad y al crimen organizado en las condiciones que lo exija el escenario delictivo en el contexto de la pandemia del COVID-19.</p>	5	5	5	5	3	23
3	<p>Prevenir, atender, proteger y sancionar las violencias contra las mujeres por razón de género y generar las condiciones necesarias para que mujeres y niñas vivan de manera autónoma, libre y segura.</p>	3	5	5	5	3	21
4	<p>Desarrollar programas especiales de protección para que los niños, niñas y jóvenes no sean cooptados e instrumentalizados por estructuras criminales.</p>	5	3	5	5	3	21
5	<p>Implementar estrategias y acciones interinstitucionales orientadas a mejorar la confianza entre la ciudadanía y la institucionalidad a través del fortalecimiento de conductas de auto regulación, regulación mutua, diálogo y participación social y cultura ciudadana que transformen las conflictividades sociales y mejoren la seguridad ciudadana.</p>	3	5	5	3	3	19
6	<p>Fortalecer las estrategias de acceso a la justicia para la ciudadanía que requiere de respuestas frente a servicios de acceso a la justicia, en especial, la articulación de los diferentes operadores del nivel nacional y territorial. Así como la integración y articulación de operadores de justicia no formal y comunitaria.</p>	5	3	5	5	3	21

7	Implementar estrategias para fortalecer la convivencia ciudadana desde la aplicación del Código Nacional de Seguridad y Convivencia.	5	3	5	5	5	23
8	Consolidar un sistema de seguridad de alcance distrital y regional que permita la reducción de los índices de criminalidad en la ciudad basado en el trabajo articulado con organismos de seguridad en temas operativos y de inteligencia, la integración tecnológica preventiva y de soporte a la mitigación de riesgos.	5	5	5	5	5	25
9	Implementar una estrategia conjunta de Bogotá Región, que involucre espacios estratégicos de coordinación, protección a infraestructura estratégica y medio ambiente, articulación de sistemas de inteligencia, judicialización efectiva y reducción de la impunidad, fortalecimiento tecnológico e innovación, información para la toma de decisiones y atención a poblaciones priorizadas.	5	5	5	5	5	25
10	Fortalecer la capacidad Institucional y la gestión administrativa que permita el cumplimiento de la misión institucional.	5	5	5	5	5	25
TOTAL		46	42	50	48	38	
		92%	84%	100%	96%	76%	

Relación Alta	5
Relación Media	3
Relación Baja	2
Relación Ninguna	0

Anexo 3. Inventario de Conocimientos

PROCESO	CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS
	Estratégicos
Direccionamiento Estratégico y Fortalecimiento Institucional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistemas de Gestión. 2. Sistemas de Calidad. 3. Construcción de Procesos y Procedimientos. 4. Diseño y análisis de indicadores de Gestión. 5. Técnicas de análisis de riesgos. 6. Consultoría Interna. 7. Plataforma Estratégica 8. Seguimiento a planes
Gestión de Tecnología de Información	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulación e inscripción de proyectos de inversión. 2. Administración de Infraestructura tecnológica de Data Center. 3. Mantenimiento a dispositivos tecnológicos. 4. Administración de Bases de Datos. 5. Conectividad y Redes.



	<ol style="list-style-type: none"> 6. Seguridad Informática. 7. Diseño de software.
Gestión de Comunicaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Manejo de herramientas de producción multimedia. 2. Manejo de programas de diseños 3. Manejo de diseño y programación Web 4. Manejo de escenarios
Gestión Estratégica del Talento Humano	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presupuesto Público. 2. Seguridad social integral. 3. Análisis de información. 4. Protección social. 5. Carrera administrativa. 6. Administración de personal. 7. Subsidio familiar. 8. Actos administrativos. 9. Historias laborales. 10. Archivo y gestión documental. 11. Capacitación. 12. Ética. 13. Bienestar social. 14. Organización de eventos. 15. Seguridad y salud en el trabajo. 16. Sistema general de pensiones.
Gestión y Análisis de Información	<ol style="list-style-type: none"> 1. Policy Brief 2. Policy paper 3. Seguridad de la información.
Misionales	
	<ol style="list-style-type: none"> 1.
Gestión de Seguridad y Convivencia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisión de contratos. 2. Código de policía. 3. Código disciplinario. 4. Gestores de integridad.
Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisión de contratos. 2. Código de policía. 3. Código disciplinario. 4. Servicio al ciudadano. 5. Política pública LGBTI 6. Seguridad de la información. 7. Administración de archivos 8. Prevención de agresiones.
Gestión de Emergencias	<ol style="list-style-type: none"> 1. Política de seguridad y salud en el trabajo. 2. Conocimientos en geolocalización. 3. Inteligencia emocional. 4. Comunicación consciente. 5. Seguridad de la información. 6. Negociación colectiva. 7. Servicio al ciudadano. 8. Guiones procedimientos (maltrato, liberación, omisión) 9. Intervención psicosocial. 10. Supervisión de contratos. 11. Manejo estrés postraumático. 12. Política del consumo del tabaco, alcohol y sustancias psicoactivas.



Administración de Bienes Muebles e Inmuebles para el Fortalecimiento de las Capacidades Operativas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Servicio al ciudadano. 2. Supervisión de contratos. 3. Código disciplinario. 4. Compras públicas efectivas.
Gestión Integral a las Personas Privadas de la Libertad -PPL-	<ol style="list-style-type: none"> 1. Política de seguridad y salud en el trabajo. 2. Política pública LGBTI. 3. Código disciplinario. 4. Negociación colectiva. 5. Prevención de agresiones. 6. Prevención consumo de sustancias psicoactivas. 7. Inteligencia emocional. 8. Comunicación consciente. 9. Supervisión de contratos. 10. Administración de archivos.
Apoyo	
Atención y Servicio al Ciudadano	<ol style="list-style-type: none"> 1. Derechos humanos y garantías fundamentales. 2. Actuaciones administrativas y procedimiento administrativo general. 3. Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio Del Ciudadano. 4. Derecho de petición. 5. Protocolos y prácticas de servicio. 6. Protección de datos. 7. Seguridad de la información.
	4.
Gestión Financiera	<ol style="list-style-type: none"> 1. Régimen Presupuestal. 2. Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP). 3. Sistema de Gestión de Calidad (SGC). 4. Estatuto Tributario. 5. Sistema de Control de Recaudos 6. Normas de Tesorería y presupuesto. 7. Normas sobre austeridad y eficiencia en el gasto y manejo de cajas menores.
Gestión de Recursos Físicos y Gestión Documental	<ol style="list-style-type: none"> 1. Administración de inventarios. 2. Manejo, organización y gestión de los bienes muebles e inmuebles de la secretaría. 3. Normas sobre contratación pública. 4. Registro y control de bienes y servicios. 5. Administración y control del parque automotor. 6. Normas de austeridad y eficiencia en el gasto público. 7. Técnicas de almacenamiento documental. 8. Normas archivísticas. 9. Tablas de retención documental 10. Gestión del cambio. 11. Gestión documental. 12. Archivo General de la Nación.
Gestión Jurídica y Gestión Contractual	<ol style="list-style-type: none"> 1. Constitución Política y Organización del Estado Colombiano. 2. Derechos humanos y garantías fundamentales. 3. Actuaciones administrativas y procedimiento administrativo general. 4. Derecho Probatorio y Derecho Procesal General.



	<ol style="list-style-type: none">5. Medios de Control.6. Acciones constitucionales.
Evaluación y Seguimiento	
Seguimiento y Monitoreo al Sistema de Control Interno	<ol style="list-style-type: none">1. Sistemas de Gestión.2. Sistemas de Calidad.3. Planeación y Formulación de Proyectos.4. Auditorias: Principios, Normas, Técnicas y Elaboración de Informes.
Control Interno Disciplinario	<ol style="list-style-type: none">1. Constitución Política y Organización del Estado Colombiano.2. Derechos humanos y garantías fundamentales.3. Actuaciones administrativas y procedimiento administrativo general.4. Derecho Disciplinario.5. Derecho Probatorio y Derecho Procesal General.

Elaboró: Andrés Felipe Rubiano Morales – Contratista Oficina Asesora de Planeación
Revisó: Mary Lizeth Buitrago – Profesional Universitario Oficina Asesora de Planeación

La información de aprobación de este documento podrá ser consultada en el sistema “Portal MIPG” - <https://portalmipg.scj.gov.co>