




Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C.

Manual Sistema Integrado de Gestión


Mayo 2022

 EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ D.C.	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
	Código: MN-01	Versión: 5
	Fecha: 23/05/2022	Página 2 de 26

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	17/12/2018	Actualización de todo el documento, dado el ajuste al mapa de procesos y a los nuevos lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.
2	20/05/2019	Actualización del mapa de procesos, dado el ajuste al mismo y que fue aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño el 9 de abril de 2019.
3	17/12/2020	Actualización de la plataforma estratégica, política integral de gestión, el alcance del Sistema Integrado de Gestión, y revisión y ajuste general del manual de acuerdo con las necesidades del proceso.
4	17/11/2021	Incorporación de elementos de ISO 9001:2015 tales como: actualización del contexto organizacional, definición del alcance del SIG, elementos de gestión de conocimiento, entre otros.
5	23/05/2022	Actualización despliegue plataforma estratégica, rol del líder operativo, exclusiones del alcance, numerales de diseño y desarrollo y salidas no conformes.


ELABORADO POR:		REVISADO Y ESTANDARIZADO POR:	APROBADO POR:
			
Natalie Romero Portillo Contratista Subgerencia de Gestión Corporativa	Iván Alejandro Ceballos Gestor Senior Subgerencia de Gestión Corporativa		
			
Deira Galindo Contratista Subgerencia de Gestión Corporativa	Holman Barrera Espitia Gestor Junior Subgerencia de Gestión Corporativa	Osiris Viñas Manrique Gerente Planeación y Administración de Proyectos	María Cecilia Gaitán Roza Subgerente de Gestión Corporativa
			
Yudy Bibiana Alfonso Guerrero Contratista Subgerencia de Gestión Corporativa	Claudia Liliana Durán Ramírez Contratista Subgerencia de Gestión Corporativa		
			
Lady Vanesa López Tovar Contratista Subgerencia de Planeación y	Carolina González Moreno Contratista Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos	Esperanza Peña Quintero Contratista Subgerencia de Planeación y	María Constanza Eraso Subgerente de Planeación y Administración de Proyectos

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
	Código: MN-01	Versión: 5
	Fecha: 23/05/2022	Página 3 de 26

Administración de Proyectos		Administración de Proyectos	
-----------------------------	--	-----------------------------	--

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO DEL MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	4
2. ANÁLISIS DEL CONTEXTO ORGANIZACIONAL.....	4
3. PLATAFORMA ESTRATÉGICA Y PLANEACIÓN INSTITUCIONAL.....	8
3.1 Propósito.....	8
3.2 Visión.....	8
3.3 Estructura Jerárquica.....	8
3.4 Pilares y Objetivos Estratégicos.....	9
3.5 Valores	10
3.6 Alineación Estratégica.....	10
4. MAPA DE ACTORES DE LA EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ D.C.	13
5. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	15
5.1 Generalidades	15
5.2 Mapa de procesos de la empresa	17
5.3 Alcance del Sistema Integrado de Gestión.....	18
5.4 Política Integral de Gestión	18
5.5 Objetivos del Sistema Integrado de Gestión	19
5.6 Despliegue Política y Objetivos.....	20
5.7 Elementos comunes del Sistema Integrado de Gestión	20
5.7.1 Contexto de la organización	20
5.7.2 Liderazgo, Roles, Responsabilidades y Autoridades	20
5.7.3 Seguimiento y medición de la política y objetivos del SIG	21
5.7.4 Riesgos y oportunidades	21
5.7.5 Planificación de Cambios	22
5.7.6 Requisitos legales y otros.....	22
5.7.7 Recursos	22
5.7.8 Conocimiento de la Organización	23
5.7.9 Comunicación.....	23
5.7.10 Información documentada	23
5.7.11 Diseño y Desarrollo	24
5.7.12 Desempeño de proveedores	25
5.7.13 Conformidad del producto o servicio	25
5.7.14 Medición, análisis y mejora.....	25
5.7.15 Revisión por la dirección	26

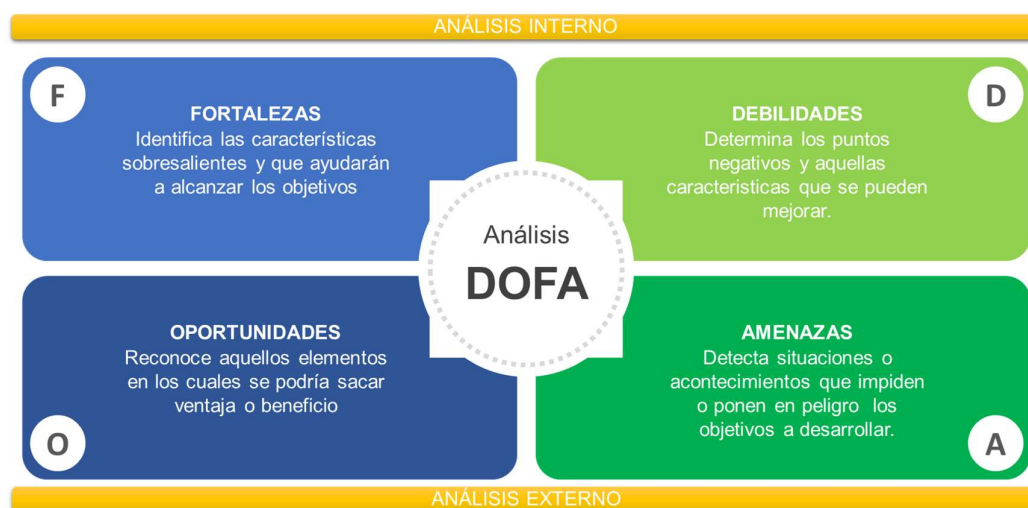
	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
	Código: MN-01	Versión: 5
	Fecha: 23/05/2022	Página 4 de 26

1. OBJETIVO DEL MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

El manual tiene por objetivo describir el Sistema Integrado de Gestión, con el fin de facilitar el conocimiento de éste por parte de los colaboradores de la empresa, así como de sus usuarios y partes interesadas.

2. ANÁLISIS DEL CONTEXTO ORGANIZACIONAL

El establecimiento y revisión del contexto organizacional de la Empresa se realizó a través de la metodología DOFA, que comprende:



El análisis a través de la matriz DOFA posibilita la recopilación y uso de información para conocer el estado de operación de la empresa en un momento determinado, y a partir de ello, establecer un diagnóstico que permita la implementación de estrategias tendientes a mejorar la sostenibilidad y la gestión y desempeño organizacional. En este sentido, del análisis DOFA realizado en la Empresa, se obtuvieron los siguientes resultados:

- Análisis de factores externos**

FACTOR	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
POLÍTICAS	<p>Estabilidad del ambiente político local.</p> <p>Apoyo del gobierno central a obras públicas locales.</p> <p>Aumento del presupuesto de inversión.</p> <p>Mejoras en la estrategia de gobierno en línea.</p>	<p>Regularización de migrantes.</p> <p>Inestabilidad por plazos de los proyectos de renovación (largo plazo) vs cambios de administración (4años).</p> <p>Credibilidad de la clase política.</p> <p>Aumento de los niveles de corrupción.</p> <p>Aumento de la inseguridad y delincuencia.</p>

FACTOR	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
ECONÓMICAS	<p>Disponibilidad de crédito en el sistema financiero.</p> <p>Interés de las agencias internacionales de desarrollo en proyectos locales.</p>	<p>Disminución del recaudo fiscal.</p> <p>Condiciones macroeconómicas y sectoriales por situación fiscal y efectos de pandemia.</p> <p>Disminución en la inversión extranjera directa.</p> <p>Aumento del costo y menor disponibilidad de tierras.</p> <p>Aumento de la devaluación.</p> <p>Aumentos de la tasa de interés.</p>
SOCIALES	<p>Aumento de la demanda por vivienda de interés social.</p> <p>Aumento de la migración de las grandes ciudades a la provincia.</p> <p>Aspectos estructurales de la ciudad que da impulso a proyectos de renovación, transformación de zonas deterioradas, entre otros.</p>	<p>Aumento de la cultura mafiosa en la sociedad colombiana.</p> <p>Aumento de la percepción en inseguridad.</p> <p>Condiciones macroeconómicas y sectoriales por situación fiscal y efectos de pandemia.</p> <p>Restricciones a la movilidad de las personas.</p> <p>Aumento del desempleo.</p> <p>Cambios en el gasto de los hogares.</p> <p>Aumento de la tasa de morbilidad.</p>
TECNOLÓGICAS	<p>Nuevos materiales en construcción.</p> <p>Aumento del comercio electrónico.</p> <p>Nuevas tecnologías de información.</p> <p>Desarrollo de fuentes alternativas de energía.</p> <p>Disponibilidad de tecnologías en domótica.</p>	<p>Atentados a la ciberseguridad.</p> <p>Resistencia al cambio tecnológico.</p> <p>Obsolescencia tecnológica.</p>
ECOLÓGICAS	<p>Ubicación estratégica del país</p>	<p>Desastres naturales.</p> <p>Cambios climáticos extremos.</p> <p>Escasez de agua.</p> <p>Aumento del precio de los energéticos.</p> <p>Topografía de la ciudad y del país.</p>

FACTOR	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
LEGALES	<p>Ley 388/97 sobre el cobro de plusvalías.</p> <p>Regulación ambiental en el país.</p> <p>Naturaleza y facultades de la Empresa (Empresa industrial y comercial del Estado).</p> <p>Cambios en la normatividad que impulse ejecución de proyectos, aprovechamiento de suelo y faciliten administración, transferencia y adquisición de bienes inmuebles.</p>	<p>Baja credibilidad en la justicia.</p> <p>Tardanza en la aplicación de la justicia.</p> <p>Politización de la justicia.</p> <p>Abuso de la tutela como figura jurídica.</p> <p>Normatividad nacional y local variable por cambios de administración.</p>

Fuente: Documento con informe diagnóstico de planeación estratégica y gobierno corporativo. Consultoría CEINTE. 2021

• **Análisis Factores Internos**


	FORTALEZAS	DEBILIDADES
GRUPO DE INTERESADOS	<p>Respaldo financiero del Distrito.</p> <p>Crecimiento en aumento.</p>	<p>No hay consolidado un banco de tierras</p> <p>No hay nuevas alternativas de generar ingresos</p> <p>Sostenibilidad social/ambiental</p> <p>Débil rentabilidad</p> <p>Legado de proyectos de administraciones anteriores</p> <p>Cambios en la priorización y planeación de proyectos</p> <p>Posicionamiento de la empresa frente al Distrito y sus entidades adscritas</p>
CLIENTES / BENEFICIARIOS	<p>Gestión social</p>	<p>Satisfacción de clientes</p> <p>Desconocida por los ciudadanos de Bogotá</p> <p>Mala imagen por expropiaciones</p> <p>No hay una buena definición del portafolio de productos</p> <p>Posicionamiento de la empresa</p> <p>Método estandarizado de cotización de servicios</p> <p>Atención de clientes</p> <p>Precisión en la caracterización de las comunidades</p>
GESTIÓN DE PROCESOS	<p>Experiencia y conocimiento en formulación, estructuración y ejecución de proyectos, gestión de norma y predial.</p> <p>Facilitador ante otras entidades.</p> <p>Articulador de proyectos.</p> <p>Calidad de los productos.</p>	<p>Conocimiento del cliente y grupos de interés</p> <p>No hay sistema de costeo de productos y procesos</p> <p>Gestión documental</p> <p>Procesos ineficientes</p> <p>No hay un modelo integrado de procesos</p> <p>Reprocesos</p> <p>Campañas y estrategias de comunicación</p> <p>Brechas en el flujo de comunicación información interáreas</p> <p>Políticas de teletrabajo</p> <p>Capacidad instalada</p> <p>Modelo de gestión del conocimiento</p> <p>Mejorar la coordinación interinstitucional</p> <p>Certificaciones de calidad</p> <p>Sostenibilidad ambiental de proyectos</p> <p>Dificultades de coordinación entre las áreas.</p>

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
TALENTO HUMANO	<p>Conocimiento técnico.</p> <p>Experiencia, competencia y calificaciones.</p> <p>Equipos interdisciplinarios.</p> <p>Gestión del conocimiento e información.</p>	Política de innovación
		Sistema de información deficientes
		Procesos de inducción deficientes
		Alta rotación de contratistas y directivos
		Baja planta de personal fija
		Fuga de conocimiento constante
		Estabilidad del personal sujeta a gobiernos de turno
		Duplicidad de funciones
		Mala estructura de gobierno
		Desarrollo y clara capacitación del personal
		Altas cargas de trabajo
		No hay plan de atracción y retención del talento
		Plan de mejoramiento de competencias
Plataforma tecnológica débil		
Estructura organizacional y tamaño de planta no acorde con funciones y volumen de trabajo		

Fuente: Documento con informe diagnóstico de planeación estratégica y gobierno corporativo. Consultoría CEINTE. 2021

• **Matriz DOFA – ERU**

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Talento humano de la empresa, tanto por el conocimiento técnico, la experiencia, las competencias, calificaciones como por los equipos interdisciplinarios. • Experiencia y el conocimiento de la empresa en los diversos campos en los que se desempeña y particularmente en la formulación, estructuración y ejecución de proyectos; y la gestión de norma y predial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos y procedimientos al interior de la empresa: <ul style="list-style-type: none"> • Procesos poco eficientes, desalineados, contradictorios y desactualizados (derivados en parte por la dificultad de delimitar las funciones entre las áreas), y que retrasan la ejecución. • Falta de procedimientos de gestión documental y de la información (exacerbados por la alta rotación de contratistas) y falta de sistemas informáticos modernos, especializados y eficaces que los apoyen. • Demoras en los procesos de contratación. • Carencia de un sistema de información integral, especializado y moderno que asegure: el fácil acceso a la información, la gestión del conocimiento, el mantenimiento de la memoria institucional y que vuelva más eficiente y la ejecución de todas las áreas en el día a día. • Estructura de la organización y el tamaño de la planta de personal no están acorde con las funciones y el volumen de trabajo que desempeña la ERU impactando la continuidad de los procesos debido a la rotación de personal resultante. • La alta rotación de personal contratista y funcionarios directivos que entorpece la continuidad de los procesos y genera desgaste y reprocesos en todas las áreas.

 BOGOTÁ EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ D.C.	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
	Código: MN-01	Versión: 5
	Fecha: 23/05/2022	Página 8 de 26

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> Naturaleza y facultades de la Empresa (Empresa industrial y comercial del Estado) con funciones y facultades exclusivas (Expropiación, funciones de gestión del suelo, Banco de tierras, administrador de bienes del Distrito, etc.) y con una relación cercana al Distrito Capital. Aspectos estructurales de la ciudad, que incluyen: la limitada disponibilidad de suelo que impulsa los proyectos de renovación urbana, la transformación de zonas deterioradas, así como el déficit de vivienda y equipamientos que requieren la actualización de norma en diversas zonas de la ciudad. Cambios en la normatividad (tanto aquellos que ya se han dado como aquellos en los que la ERU pueda influir hacia futuro) que impulsen la ejecución de proyectos, aumenten el aprovechamiento del suelo y faciliten la administración, transferencia y adquisición de bienes inmuebles. 	<ul style="list-style-type: none"> Inestabilidad que se deriva de la asimetría entre los plazos de los proyectos de renovación (largo plazo) y los cambios de administración (4 años) en la medida en que se ve afectada la continuidad de los proyectos tanto por el cambio en la administración distrital, en la dirección de la ERU, como en el enfoque y la priorización de proyectos. Normatividad, tanto del orden nacional como aquellas derivadas de los cambios de administración en el Distrito Capital. Resistencia/renuencia de las comunidades a los proyectos de renovación (por diversas razones como desinformación, falta de comunicación, etc.), los conflictos que se crean alrededor de los procesos de expropiación entre las comunidades y la ERU y el oportunismo político que se deriva de estas situaciones. Condiciones macroeconómicas y sectoriales derivadas tanto de la situación fiscal como de los efectos de la pandemia.

Fuente: Documento con informe diagnóstico de planeación estratégica y gobierno corporativo. Consultoría CEINTE. 2021

3. PLATAFORMA ESTRATÉGICA Y PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

A continuación, se presentan los elementos de la plataforma estratégica de la Empresa:

3.1 Propósito

Desarrollamos proyectos urbanos y revitalizamos territorios para una mejor ciudad.

3.2 Visión

En 2030 la Empresa será reconocida por su liderazgo como banco inmobiliario y por la planeación y gestión de proyectos urbanos integrales, con planteamientos urbanísticos innovadores y generadores de valor, para contribuir al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la reactivación económica y así consolidar a Bogotá como una ciudad creativa, cuidadora, incluyente, sostenible y consciente.

3.3 Estructura Jerárquica


A continuación, se presenta la estructura jerárquica de la empresa:



En el *Manual de funciones y competencias laborales para los empleos públicos de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C.*, se describen las funciones para los diferentes cargos de la planta de personal.

3.4 Pilares y Objetivos Estratégicos

PILAR	OBJETIVOS
PRODUCTOS Y SERVICIOS INNOVADORES Y SOSTENIBLES PARA LA CIUDAD	PS01 Desarrollar proyectos urbanos orientados a la sostenibilidad social, ambiental y económica.
	PS02 Potenciar las oportunidades de negocio con un portafolio de servicios y proyectos rentables.
LIDERAZGO EN LA CREACIÓN DE VALOR CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS	LC01 Fortalecer la articulación interinstitucional
	LC02 Convertir a la ERU como la aliada para nuestros grupos de interés (ciudadanos, entidades públicas, constructores, gremios etc.)
	LC03 Posicionar a la empresa como líder en los procesos de transformación urbana
GESTIÓN EFECTIVA Y ÁGIL	GE01 Convertir a la tecnología en un habilitador fundamental para el cumplimiento de los objetivos estratégicos
	GE02 Consolidar una gestión eficiente de proyectos
	GE03 Desarrollar procesos eficientes (internos)
	GE04 Desarrollar en la Empresa capacidades en la gestión del conocimiento y la innovación
	GE05 Desarrollar programa de eficiencia del gasto de funcionamiento

 BOGOTÁ EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ D.C.	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
	Código: MN-01	Versión: 5
	Fecha: 23/05/2022	Página 10 de 26

PILAR	OBJETIVOS
TALENTO HUMANO COMPROMETIDO Y COMPETENTE	TH01 Desarrollar una cultura organizacional alineada con la estrategia.
	TH02 Incorporar, desarrollar y mantener un talento humano íntegro y comprometido
	TH03 Definir y adecuar una estructura que permita la permanencia y crecimiento del personal y el cumplimiento de las metas institucionales
GOBIERNO CORPORATIVO CONSOLIDADO	GC01 Fortalecer las capacidades y procesos internos de la Junta para robustecer su contribución a la sostenibilidad de la empresa.
	GC02 Fortalecer la estructura de coordinación y control alineada a la estrategia de la empresa

3.5 Valores


La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C. mediante Resolución ERU 080 de 2018 adoptó el Código de Integridad del Servidor Público, el cual fue emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP y adoptado por el Alcalde Mayor para todas las entidades del Distrito Capital. El Código orienta las actuaciones de las personas dedicadas al servicio público, a través de los siguientes valores:

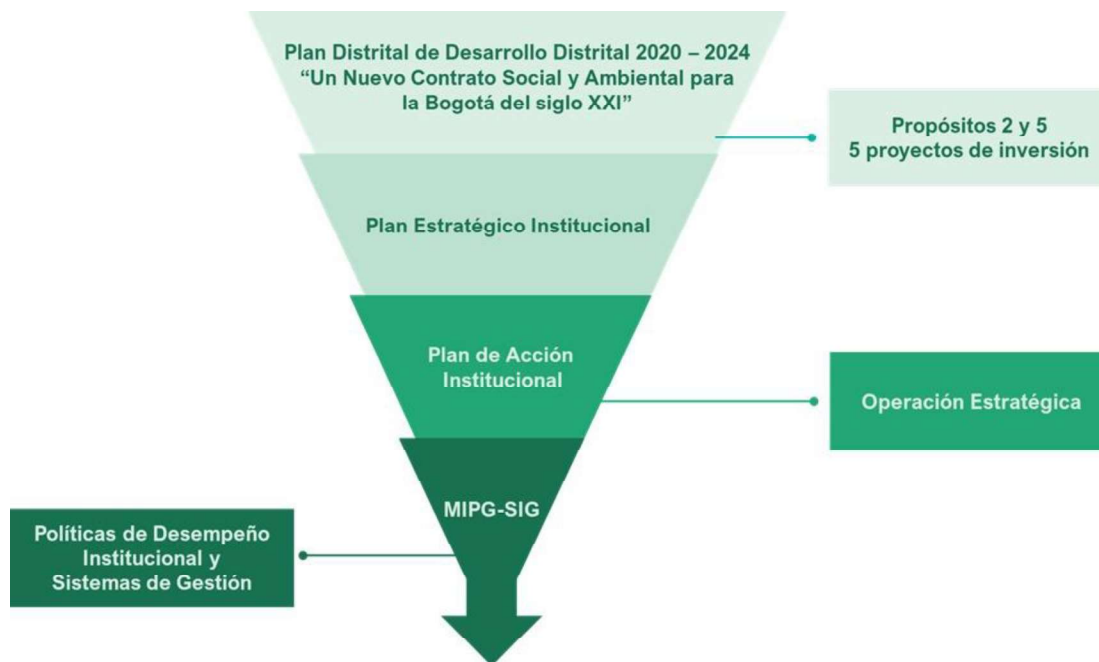
- Honestidad
- Respeto
- Compromiso
- Diligencia
- Justicia

En el Código se encuentra una definición para cada valor y una lista de las acciones que orientan la integridad de nuestro comportamiento como servidores públicos.

3.6 Alineación Estratégica

La alineación estratégica institucional permite que exista una coherencia entre el marco estratégico de la Empresa, el Sistema Integrado de Gestión y el Plan de Acción Institucional. Esto con la finalidad de que, al interior se cumpla con los objetivos propuestos y se optimice su gestión en el largo plazo. A su vez, permite que el propósito, la visión, y los valores que rigen el comportamiento de los colaboradores y la propuesta de valor se articulen coordinadamente.

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
	Código: MN-01	Versión: 5
	Fecha: 23/05/2022	Página 11 de 26




Plan Distrital de Desarrollo Distrital 2020 – 2024 “Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del siglo XXI

La gestión de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá, D.C., se enmarca en los propósitos 2 y 5 Plan Distrital de Desarrollo Distrital 2020 – 2024:

- *En el Propósito 2, Cambiar nuestros hábitos de vida para reverdecer a Bogotá y adaptarnos y mitigar la crisis climática, el logro de Intervenir integralmente áreas estratégicas de Bogotá teniendo en cuenta las dinámicas patrimoniales, ambientales, sociales y culturales, se busca a través del programa Revitalización Urbana para la Competitividad.*
- *El Propósito 5, Construir Bogotá - Región con gobierno abierto, transparente y ciudadanía consciente, busca garantizar un gobierno empático, íntegro, participativo y transparente que permita la integración del Distrito con la región, a través de la promoción de alianzas orientadas a la acción colectiva y al sentido de la corresponsabilidad, la concurrencia y la subsidiaridad entre todos los actores de Bogotá – Región.*

En resumen, las metas de la empresa están asociadas a los siguientes propósitos, logros y programas:

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
	Código: MN-01	Versión: 5
	Fecha: 23/05/2022	Página 12 de 26

Propósitos, logros programas y metas de la ERU 2021 asociadas al PDD 2020 -2024

PROPÓSITO	LOGRO	PROGRAMA	META
Cambiar nuestros hábitos de vida para reverdecer a Bogotá y adaptarnos y mitigar la crisis climática	Intervenir integralmente áreas estratégicas de Bogotá teniendo en cuenta las patrimoniales, ambientales, sociales y culturales	Revitalización urbana para la competitividad Protección y valoración del patrimonio tangible e intangible en Bogotá y la región	Gestionar 5 proyectos integrales de desarrollo, revitalización o renovación buscando promover la permanencia y calidad de vida de los pobladores y moradores originales, así como de los nuevos
			Gestionar suelo de 2,8 Hectáreas de desarrollo, revitalización o renovación Urbana.
			Realizar la gestión administrativa, las obras y la comercialización de los predios y proyectos de la ERU
			Gestionar el modelo jurídico administrativo del Complejo Hospitalario San Juan de Dios y avanzar en la ejecución de las actividades de las fases 0 y 1, en cumplimiento del Plan Especial de Manejo y Protección y los fallos No. 00319-2007 y 00043-2009.
Construir Bogotá Región con gobierno abierto, transparente y ciudadanía consciente	Incrementar la efectividad de la gestión pública, distrital y local	Gestión Pública Efectiva	Fortalecer la gestión institucional y el modelo de gestión de la ERU.

Fuente: Documento con informe diagnóstico de planeación estratégica y gobierno corporativo. Consultoría CEINTE. 2021


Proyectos de inversión y metas

Proyecto de inversión 2021	Metas
Formulación, gestión y estructuración de proyectos de desarrollo, revitalización o renovación urbana	Gestionar 5 proyectos integrales de desarrollo, revitalización o renovación buscando promover la permanencia y calidad de vida de los pobladores y moradores originales, así como de los nuevos
Adquisición y gestión de suelo	Gestionar suelo de 2,8 Hectáreas de desarrollo, revitalización o renovación Urbana.
Desarrollo de proyectos y gestión inmobiliaria	Realizar la gestión administrativa, las obras y la comercialización de los predios y proyectos de la ERU.
Fortalecimiento institucional ERU	Fortalecer la gestión institucional y el modelo de gestión de la ERU.

Los proyectos de inversión mencionados anteriormente están alineados al Plan Distrital de Desarrollo 2020 – 2024 “Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del siglo XXI” el cual se organiza en torno a 5 propósitos que se cumplen a través de 30 logros de ciudad, mediante la articulación de acciones materializadas en programas que buscan que Bogotá sea un ejemplo global de cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS en 2030.

Plan Estratégico Institucional 2020-2024

El Plan Estratégico Institucional -PEI- se constituye como la herramienta de gestión que permite establecer el quehacer y el camino que deben recorrer los colaboradores de la Empresa para alcanzar las metas previstas, teniendo en cuenta los cambios y demandas que impone el entorno.

 BOGOTÁ EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ D.C.	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
	Código: MN-01	Versión: 5
	Fecha: 23/05/2022	Página 13 de 26

Plan Acción Institucional

El plan de acción articula la planificación táctica y estratégica de la Empresa, incluyendo las variables de:

- Direccionamiento estratégico
- Metas del PDD
- Metas de los proyectos de Inversión
- Dimensiones del MIPG

Para formular el Plan de Acción Institucional, los líderes de los procesos deben tener como referencia el Plan Estratégico Institucional y sus productos finales, los cuales deberán contribuir al cumplimiento de los pilares y objetivos estratégicos de la Empresa.

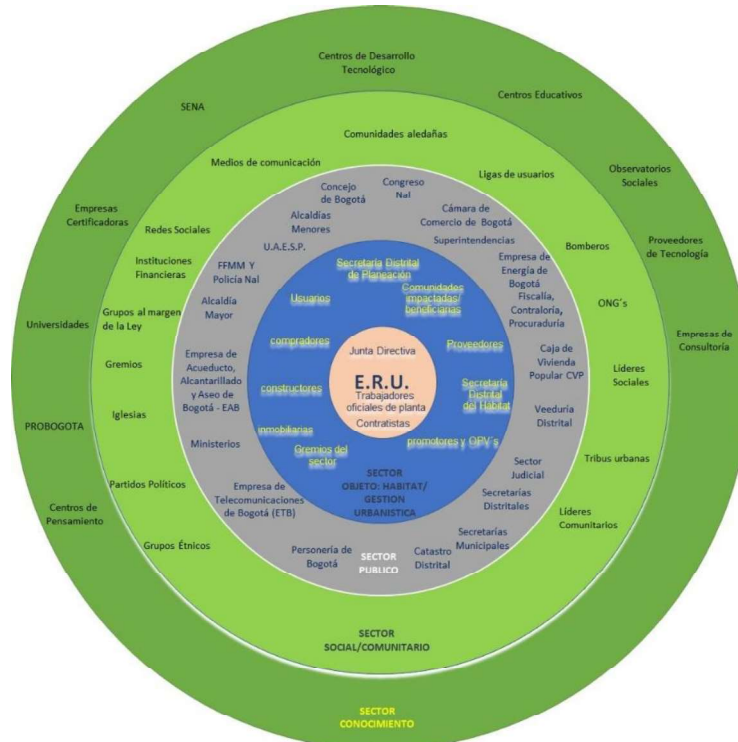
Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y el Sistema Integrado de Gestión SIG

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión, es el marco de para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades con el fin de generar resultados que atiendan a los planes de desarrollo y que resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos con integridad y calidad en los servicios.

En la Empresa, la implementación del MIPG permite simplificar e integrar los sistemas de gestión en el **Sistema Integrado de Gestión**, articulándolos entre sí, para hacer los procesos dentro de la empresa más sencillos y eficientes, satisfaciendo las necesidades y problemas de nuestros grupos de valor y garantizar así los derechos de todos, promoviendo y facilitando la mejora continua en la gestión, orientada a lograr los objetivos estratégicos y el cumplimiento de los requisitos legales relacionados con cada modelo referente y los determinados en el Modelo Integrado de Planeación y gestión (MIPG).

4 MAPA DE ACTORES DE LA EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ D.C.

A continuación, se presenta el mapa de actores sociales (personas, grupos u organizaciones) que tienen interés en el desarrollo de las diferentes actividades de la Empresa, que eventualmente pueden influenciar significativamente (positiva o negativamente) o son muy importantes para que una situación se manifieste de determinada forma.




Fuente: Documento con informe diagnóstico de planeación estratégica y gobierno corporativo. Consultoría CEINTE.2021

Relación con partes interesadas

Las partes interesadas se definen como todos aquellos grupos que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de la actividad organizacional y, por lo tanto, también tienen la capacidad de afectar directa o indirectamente el desarrollo de ésta. A continuación, se presentan las partes interesadas agrupadas en 5 categorías:



La identificación de necesidades y expectativas se encuentra definida para cada categoría en el anexo 1 denominado “Matriz de partes interesadas”.

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
	Código: MN-01	Versión: 5
	Fecha: 23/05/2022	Página 15 de 26

Necesidades o problemas de sus grupos de valor

A partir de la identificación de las necesidades o problemas de sus grupos de valor, la Empresa establece estrategias, planes y proyectos que dan respuesta y solución a dichas problemáticas y define una ruta de acción a partir del marco estratégico institucional. En este sentido, se adelantan ejercicios de caracterización para identificar y priorizar la población demandante de los servicios ofertados por la empresa, lo cual fortalece la implementación de actividades encaminadas a garantizar los derechos de los ciudadanos.

5 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

5.1 Generalidades

El Sistema Integrado de Gestión es el “conjunto de políticas, normas, recursos e información, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad”¹

El SIG de la Empresa está compuesto por los modelos referenciales: Sistema de Gestión de la Calidad, Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, Sistema de Gestión Ambiental, Sistema de Gestión Documental y el Sistema Control Interno como herramienta transversal de seguimiento y control.

La base estructural y normativa del SIG, es el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, donde cada modelo referente está alineado con las políticas de gestión y desempeño institucional. Así mismo, el SIG le permite a la Empresa desarrollar, implementar y mantener en operación sus sistemas gestión.

Mediante el Decreto Distrital 807 de 2019, "Por medio del cual se reglamenta el Sistema de Gestión en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones" se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, como un mecanismo que facilita la integración y articulación entre el Sistema de Gestión y el Sistema de Control Interno, y que constituye el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos con integridad y calidad en el servicio.²

Por lo anterior, la Empresa viene desarrollando e implementando los diferentes lineamientos de acuerdo con el nuevo modelo, a través de los líderes de cada una de las políticas allí establecidas, como se describe en el siguiente cuadro:


Dimensión MIPG	Políticas de Gestión y Desempeño Institucional	Dependencia Líder de la implementación de la Política
Talento Humano	Gestión Estratégica Del Talento Humano	Subgerencia de Gestión Corporativa
	Integridad	Subgerencia de Gestión Corporativa

¹ Decreto Distrital 807 de 2019. Artículo 2.

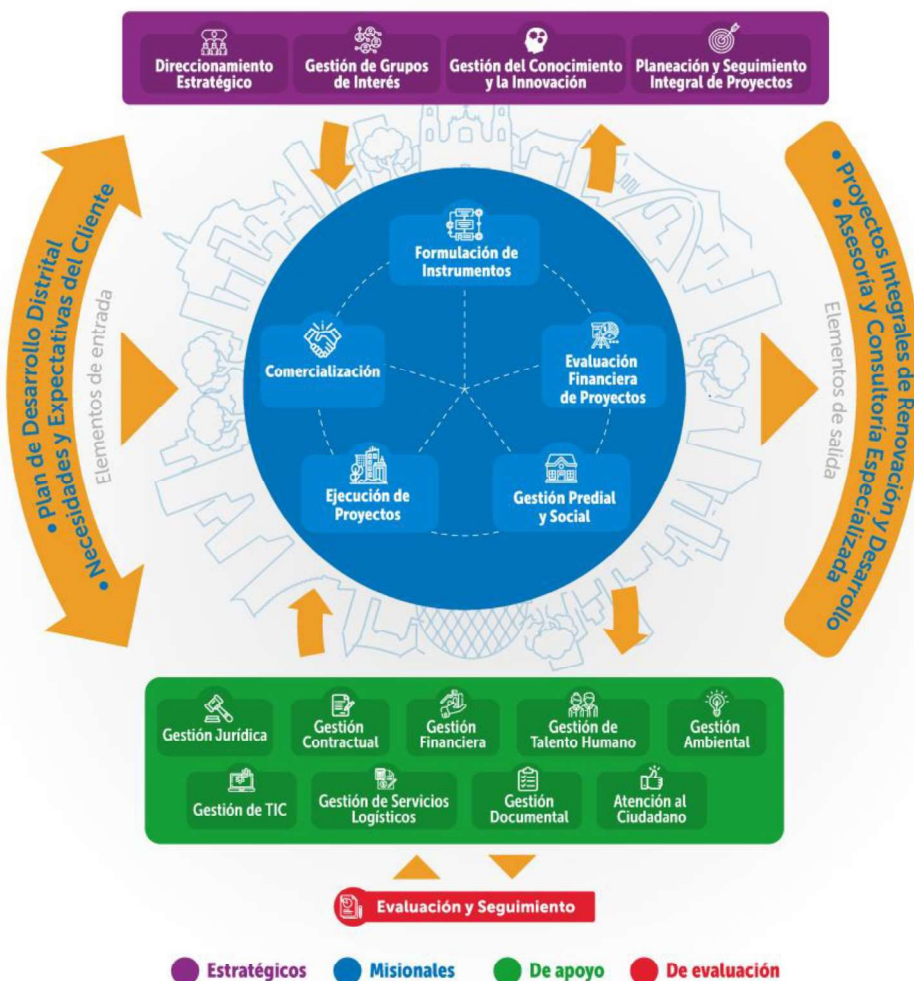
² Decreto Distrital 807 de 2019. Artículo 5.

Dimensión MIPG	Políticas de Gestión y Desempeño Institucional	Dependencia Líder de la implementación de la Política
Direccionamiento Estratégico y Planeación	Planeación Institucional	Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos
	Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público	Subgerencia de Gestión Corporativa
	Compras y Contratación Pública	Subgerencia de Gestión Corporativa – Dirección de Gestión Contractual
Gestión con Valores para Resultados	Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos	Subgerencia de Gestión Corporativa – Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos
	Gobierno Digital	Subgerencia de Gestión Corporativa
	Seguridad Digital	Subgerencia de Gestión Corporativa
	Defensa Jurídica	Subgerencia Jurídica
	Mejora Normativa	Subgerencia Jurídica
	Servicio al Ciudadano	Oficina de Gestión Social
	Racionalización de Trámites	Gerencia de Vivienda
Evaluación de Resultados	Participación Ciudadana en la Gestión Pública	Oficina de Gestión Social
	Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional	Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos
Información y Comunicación	Gestión Documental (Política de Archivos y Gestión Documental)	Subgerencia de Gestión Corporativa
	Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción	Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos
	Gestión de la información estadística	Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos en coordinación con Subgerencia de Gestión Corporativa
Gestión del Conocimiento y la Innovación	Gestión del Conocimiento y la Innovación	Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos en coordinación con Subgerencia de Gestión Corporativa
Control Interno	Control Interno	Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos

Nota. La Empresa, en su gestión tendrá en cuenta el componente de *Gestión ambiental para el buen uso de los recursos públicos*, el cual será liderado por el Gestor Ambiental de la Empresa.

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
	Código: MN-01	Versión: 5
	Fecha: 23/05/2022	Página 17 de 26


5.2 Mapa de procesos de la empresa



El mapa de procesos del Sistema Integrado de Gestión es la representación gráfica de la estructura de los procesos, la versión actual del mapa fue aprobada en consenso por la alta dirección en el marco del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

La Empresa cuenta con cuatro tipos de procesos y cada uno responde a un lineamiento o direccionamiento específico:

- **Procesos Estratégicos:** encargados de dar línea a la empresa. En esta categoría están Dirección Estratégico, Gestión de Grupos de Interés, Gestión del Conocimiento y la Innovación y Planeación y Seguimiento Integral de Proyectos.
- **Procesos Misionales:** proporcionan el resultado previsto por la empresa en el cumplimiento de su razón de ser. En esta categoría están Formulación de Instrumentos, Evaluación Financiera de Proyectos, Gestión Predial y Social, Ejecución de Proyectos y Comercialización.

 BOGOTÁ EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ D.C.	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
	Código: MN-01	Versión: 5
	Fecha: 23/05/2022	Página 18 de 26

- **Procesos de Apoyo:** son necesarios para el buen desarrollo de los demás procesos. En esta categoría están Gestión Jurídica, Gestión Contractual, Gestión Financiera, Gestión de Talento Humano, Gestión Ambiental, Gestión de Servicios Logísticos, Gestión Documental, Gestión de TIC y Atención al Ciudadano.
- **Procesos de Evaluación:** identifican oportunidades de mejora. En esta categoría está Evaluación y Seguimiento.

Adicionalmente, se cuenta con la Caracterización de cada uno de los procesos, por medio de la cual se describen las características esenciales de un proceso, tales como: Objetivo, alcance, actividades principales enmarcadas en el ciclo PHVA, responsables, entre otras, y la documentación asociada a los mismos, lo cual se encuentra publicado en la eruNET.

5.3 Alcance del Sistema Integrado de Gestión

El alcance del Sistema Integrado de Gestión de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá contempla los factores internos y externos pertinentes para el logro de sus propósitos institucionales, está orientado a satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de valor y las demás partes interesadas, a través de la generación de productos y servicios que resultan de la interacción de los procesos. El alcance del Sistema Integrado de Gestión es:

Identificación, promoción, gestión, gerencia y ejecución de proyectos integrales referidos a la política pública de desarrollo y renovación urbana de Bogotá D.C.

Este alcance aplica a todos los procesos y a la sede en Bogotá, y responde a los requisitos de los modelos: Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG, ISO 9001:2015, ISO 45001:2018, ISO 14001:2015, ISO 27001:2013.


Exclusiones en los modelos referenciales: dada la naturaleza y las condiciones de los productos, servicios y procesos de la Empresa, se excluyen los numerales:

- *7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones*, de la norma ISO 9001:2015 debido a que dentro de la organización no se utilizan equipos de seguimiento y medición para proporcionar evidencia de la conformidad de sus productos o servicios.
- *8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente*, literales B y C, esto debido a que los productos y los servicios no se proporcionan de forma directa por los clientes o por los proveedores externos en nombre de la empresa.

Para los demás modelos referenciales que incorporan el Sistema Integrado de Gestión de la Empresa, no aplican exclusiones.

5.4 Política Integral de Gestión

A continuación, se presenta la Política Integral de Gestión, la cual incorpora de manera coherente, organizada y articulada las políticas exigidas en los diferentes sistemas de gestión, así como el compromiso con la administración de riesgos:

 BOGOTÁ EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ D.C.	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
	Código: MN-01	Versión: 5
	Fecha: 23/05/2022	Página 19 de 26


La Empresa desarrolla proyectos urbanos y revitaliza territorios para una mejor ciudad, a través de un grupo humano comprometido y competente; orientando sus acciones a la satisfacción de sus grupos de interés para así aportar al cumplimiento de los requisitos legales, técnicos y organizacionales por lo que se compromete a:

- *Implementar y mantener un Sistema Integrado de Gestión, que permita cumplir con lo establecido en el propósito de la empresa, generando productos y/o servicios competitivos y oportunos.*
- *Establecer acciones y mecanismos de prevención, control, evaluación y mejoramiento continuo necesarios para la gestión integral de los riesgos, que permitan implementar una cultura de autocontrol, auto regulación y autogestión, garantizando a la empresa cumplir con sus objetivos institucionales.*
- *Promover la calidad de vida laboral, proteger la seguridad y salud de todos los trabajadores de acuerdo con las actividades realizadas en cumplimiento de su objeto.*
- *Mejorar continuamente la gestión ambiental mediante la implementación de programas que permitan promover el uso racional y eficiente de los recursos, prevenir la contaminación y mitigar o compensar los impactos ambientales significativos.*
- *Preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de los procesos de la Empresa y de las partes interesadas por medio de la implementación de proyectos, controles y buenas prácticas en seguridad de la información y la mitigación de riesgos.*
- *Administrar y conservar los documentos de archivo producidos en el ejercicio de su gestión y preservar la memoria institucional, mediante la organización, modernización e implementación tecnológica.*

5.5 Objetivos del Sistema Integrado de Gestión

Los objetivos a través de los cuales se da cumplimiento a la Política Integral son los siguientes:

1. Monitorear el desempeño del Sistema Integrado de Gestión para la mejora continua, por medio de la implementación y seguimiento de Políticas, Planes y Programas.
2. Establecer mecanismos de prevención, control, evaluación y mejora que permitan fortalecer la gestión de la Empresa.
3. Desarrollar y controlar productos y servicios que satisfagan las expectativas de nuestras partes interesadas y que conduzcan al logro de los objetivos estratégicos y al cumplimiento de la normatividad aplicable.
4. Promover y mantener acciones para fortalecer los hábitos de consumo sostenible y responsable de los recursos naturales, con el fin de minimizar los impactos derivados de las actividades inherentes a la misionalidad de la Empresa., en el marco de los Planes de Gestión Ambiental del Distrito Capital.
5. Prevenir, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en el trabajo, para proteger la seguridad y salud de todos los colaboradores y partes interesadas de la Empresa.
6. Implementar mecanismos de seguridad físicos y lógicos que permitan el aseguramiento de los activos de la información, así como la adecuada administración de los riesgos asociados a la seguridad y privacidad de la información.
7. Fortalecer el proceso de Gestión Documental, mediante la formulación y ejecución de planes, programas y proyectos que atiendan los aspectos críticos identificados por el proceso, asegurando la integridad, autenticidad, inalterabilidad, originalidad, fiabilidad y accesibilidad de la memoria documental de la Empresa.

 BOGOTÁ EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ D.C.	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
	Código: MN-01	Versión: 5
	Fecha: 23/05/2022	Página 20 de 26

5.6 Despliegue Política y Objetivos

La alineación de las directrices de la Política Integral de Gestión y los Objetivos Específicos del Sistema Integrado de Gestión, con los elementos de la plataforma estratégica de la Empresa se puede observar en el Anexo 2 “*Despliegue de la Política Integral de Gestión y de los Objetivos del Sistema Integrado de Gestión*”.

5.7 Elementos comunes del Sistema Integrado de Gestión

Dada la compatibilidad de todos los sistemas que conforman el Sistema Integrado de Gestión, a continuación, se presentan los requisitos comunes de éstos y la forma en la que se está dando cumplimiento en la Empresa:

5.7.1 Contexto de la organización


Este elemento se desarrolla con base en lo establecido en el numeral 2. *ANÁLISIS DEL CONTEXTO ORGANIZACIONAL*.

5.7.2 Liderazgo, Roles, Responsabilidades y Autoridades

Para facilitar y garantizar la implementación de este requerimiento de los diferentes sistemas de gestión de manera coherente, organizada y articulada, se estableció el Comité Institucional de Gestión y Desempeño el cual está conformado por el nivel directivo de la Empresa, quienes son los responsables de dar directrices y lineamientos a los equipos técnicos y bajo esta instancia se articulan los esfuerzos, recursos, metodologías y estrategias para asegurar la implementación de los diferentes sistemas.

Los roles y responsabilidades establecidos al interior del SIG son los siguientes:

Rol	Responsabilidades
Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Las definidas en el acto administrativo mediante el cual se adoptó dicho Comité.
Equipo de la Alta Dirección	Suministrar los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades del Sistema Integrado de Gestión.
	Garantizar el cumplimiento de los objetivos y políticas institucionales a través del cumplimiento del Plan Estratégico Institucional.
	Gestionar de manera efectiva el Sistema Integrado de Gestión a través del cumplimiento de los requisitos de las normas, los legales asociados aplicables, los reglamentarios y otros que la Empresa adopte de manera voluntaria.
	Asegurar mediante la revisión por la dirección y la rendición de cuentas que el Sistema Integrado de Gestión sea conveniente, adecuado y eficaz para la Empresa.
	Establecer canales de comunicación efectivos para el Sistema Integrado de Gestión.
Líderes de Proceso	Definir las funciones, responsabilidades y autoridades del Sistema Integrado de Gestión.
	Apoyar y aportar de manera permanente en la implementación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión.
	Identificar los riesgos y controles de los procesos.
	Dar cumplimiento a las políticas definidas por el Sistema Integrado de Gestión.
	Participar en las capacitaciones, asesorías y seguimientos relacionadas con el Sistema Integrado de Gestión.
	Definir y ejecutar acciones correctivas y de mejora continua de acuerdo a las necesidades del proceso.

 BOGOTÁ EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ D.C.	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
	Código: MN-01	Versión: 5
	Fecha: 23/05/2022	Página 21 de 26

Rol	Responsabilidades
	Medir el desempeño de los procesos a través de las actividades de control y seguimiento.
	Asegurar la disponibilidad de los registros para la toma de decisiones.
	Asignar el Líder Operativo del Sistema Integrado de Gestión de proceso para la implementación y el mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión.
	Atender las auditorías internas y externas.
Líder Operativo	Mantener al Líder de Proceso y al equipo de trabajo, informados sobre los compromisos adquiridos y su necesaria participación en la implementación, mejoramiento y sostenibilidad del SIG.
	Garantizar el cumplimiento de las actividades establecidas para la implementación, mejoramiento y sostenibilidad del SIG.
	Socializar y divulgar el desarrollo y avances en la implementación del SIG.
	Proponer metodologías y estrategias que puedan contribuir al desarrollo, implementación, seguimiento y sostenibilidad del SIG..
	Asistir y participar en las reuniones y espacios destinados por el representante de la alta dirección.
	Promover la cultura de mejora continua y de servicio al cliente.
Colaboradores de la Empresa	Cumplir con las normas y políticas institucionales definidas por el Sistema Integrado de Gestión.
	Participar de las actividades de socialización del Sistema Integrado de Gestión.
	Promover la calidad del servicio en la realización de sus actividades y en la atención a los ciudadanos.

5.7.3 Seguimiento y medición de la política y objetivos del SIG


Para facilitar y garantizar la implementación de este requerimiento se desarrolló el anexo 2 denominado “*Despliegue de la Política Integral de Gestión y de los Objetivos del Sistema Integrado de Gestión*” que hace parte integral de este manual, y en el cual se realiza un despliegue de los objetivos del Sistema Integrado de Gestión y los procesos que contribuyen a su cumplimiento a través de la ejecución de los indicadores asociados a cada proceso.

5.7.4 Riesgos y oportunidades

Para facilitar y garantizar la implementación de este requerimiento de los diferentes sistemas de gestión de manera coherente, organizada y articulada, a través del documento *GI-05 Política de Administración de Riesgos* se establecieron los lineamientos que orientan las acciones necesarias para mitigar los riesgos a los cuales está expuesta la Empresa, permitiendo el cumplimiento de su misión, objetivos institucionales, objetivos del proceso y la satisfacción de las partes interesadas, atendiendo lo establecido en la *Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas del DAFP*, en su última versión, o en aquella que la modifique, complemente o sustituya.

Es de anotar, que para el sistema *Seguridad y Salud en el Trabajo*, se tienen establecidas las matrices específicas de acuerdo con lo establecido en la normatividad asociada al mismo.

En cuanto a la gestión de oportunidades para el Sistema Integrado de Gestión, la Empresa cuenta con el documento *GI-41 Guía para la identificación y seguimiento de Oportunidades* donde se definieron los lineamientos para identificar, valorar, implementar y potencializar

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
	Código: MN-01	Versión: 5
	Fecha: 23/05/2022	Página 22 de 26

las oportunidades que favorecen el desarrollo y crecimiento de la empresa, aportan al logro de los objetivos y los resultados planificados de los procesos.

5.7.5 Planificación de Cambios

Cuando la empresa determina que existe una necesidad de realizar cambios al interior de la Empresa, que influyan en el Sistema Integrado de Gestión, éstos se realizan de manera planificada bajo las orientaciones del procedimiento *PD-91 Planificación de Cambios* y así lograr los resultados deseados.

5.7.6 Requisitos legales y otros

Para facilitar y garantizar la implementación de este requerimiento de manera coherente, organizada y articulada, se cuenta con el procedimiento *PD-32 Identificación, evaluación y seguimiento de requisitos legales y otros*, donde se establecieron los lineamientos para identificar y actualizar la normatividad vigente y técnica aplicable a las actuaciones de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá en desarrollo de su objeto misional y controlar su cumplimiento.

Es de anotar, que para el sistema *Gestión Ambiental*, adicionalmente se diligencia el formato *Matriz de Identificación de Aspectos y Valoración de Impactos Ambientales* suministrado por la Secretaría Distrital de Ambiente, para dar cumplimiento a lo establecido por dicha entidad.


5.7.7 Recursos

A través del proceso *Gestión del Talento Humano*, se realiza la gestión estratégica para que la Empresa cuente con el talento humano idóneo para el cumplimiento del propósito institucional. En este sentido, se formula, ejecuta y evalúa el **Plan Estratégico de Talento Humano**, que contempla los Planes de Capacitación, Bienestar Social y el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo; a través del cual se proporciona la formación requerida, se mejoran las condiciones laborales que contribuyen a mejorar el desempeño, bienestar y motivación, la seguridad y la salud de los colaboradores; quienes se encargan de lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.

Para el caso de los contratistas, la Empresa selecciona, vincula y evalúa el recurso humano en función de los requisitos de educación, experiencia, formación y habilidades que se encuentran determinadas en los estudios previos para la contratación para la prestación de servicios profesionales, en el desarrollo de sus labores el supervisor del contrato realiza las evaluaciones al cumplimiento de sus obligaciones contractuales.

Así mismo a través de los procesos *Gestión de Servicios Logísticos*, *Gestión de TIC* y *Gestión Documental*, se suministran los bienes y/o servicios, y se garantiza la infraestructura tecnológica y de comunicaciones necesarios para la realización de las actividades en cumplimiento de la misión de la Empresa.





De otra parte, la Alta Dirección garantiza los recursos necesarios para implementar y mantener el Sistema Integrado de Gestión, a través del proyecto de inversión *Fortalecimiento Institucional*.

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
	Código: MN-01	Versión: 5
	Fecha: 23/05/2022	Página 23 de 26

Es de anotar, que para asegurar que todo el personal tenga conciencia de la pertinencia e importancia de sus actividades frente a la implementación del Sistema Integrado de Gestión, se cuenta con el compromiso de la Alta Dirección y de los Líderes Operativos.

5.7.8 Conocimiento de la Organización

La Empresa ha determinado los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios, para lo cual ha establecido estrategias de gestión del conocimiento, a través de los 4 ejes definidos en el marco de la *Política de Gestión de Conocimiento y la Innovación* del Modelo Integrado de Planeación y Gestión:

 Eje 1. Generación y Producción	 Eje 2. Herramientas de uso y apropiación
<ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento de convenios o alianzas con entidades, instituciones académicas, centros de pensamiento, entre otros, para promover actividades de generación del conocimiento. • Retos de innovación: identificación de soluciones a problemas o necesidades de la Empresa. • Catalizadores de la innovación (MINTIC). • Boletines informativos. • Informes de gestión. • Implementación de estrategias de innovación 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivos SGDEA. • eruNET y Página web. • Micrositio SUMATE. • Mesa de Ayuda – GLPI. • Sistema Administrativo y Financiero. • Bases de Datos. • Banco de Proyectos. • Repositorios de Conocimiento: Google Drive, carpetas compartidas, ownCloud. • Micrositio de gestión del conocimiento y la innovación
 Eje 3. Analítica institucional	 Eje 4. Cultura del Compartir y Difundir
<ul style="list-style-type: none"> • Power BI. • Datos abiertos. • Plan Estadístico Distrital. • Batería de indicadores de gestión. • Tablero o visor de proyectos • Tablero de seguimiento al plan de adecuación y sostenibilidad del MIPG 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Institucional de Capacitación. • Equipo de Líderes Operativos SIG-MIPG. • Plan Padrino. • Talleres de Autocontrol. • Comités de autoevaluación. • Cafés para conversar. • Cafés de conocimiento • Comité de Gestión del Cambio.


5.7.9 Comunicación

A través del proceso *Gestión de Grupos de Interés*, la Alta Dirección se asegura de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la Empresa (correo electrónico institucional, intranet, entre otros).

5.7.10 Información documentada

Para garantizar una adecuada elaboración, revisión, aprobación, codificación, socialización, actualización y anulación, así como el manejo e identificación de documentos obsoletos, se cuenta con el procedimiento *PD-05 Control de documentos*, en el cual, entre otros se fijaron los siguientes lineamientos:

1. La elaboración y actualización de los documentos del Sistema Integrado de Gestión es responsabilidad de los líderes de proceso o los responsables del tema que se esté documentando.

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
	Código: MN-01	Versión: 5
	Fecha: 23/05/2022	Página 24 de 26

2. Cuando se requiera la creación de un formato, los líderes de proceso o los responsables del tema que se esté documentando, deben verificar la asociación del mismo a un documento vigente de la Empresa.
3. Los documentos vigentes son los que se encuentran publicados en la Intranet de la empresa.
4. Todo documento publicado en la intranet o en la página Web, que sea descargado o impreso será considerado copia no controlada. El uso de estos documentos será responsabilidad del usuario.
5. Las elaboraciones de los documentos deben realizarse de acuerdo con la *Guía para elaboración y actualización de documentos (GI-02)*.
6. Los líderes de proceso deben socializar a su equipo de trabajo y a los interesados los cambios realizados a la documentación dentro de los 5 días hábiles siguientes a la aprobación (firmas) o confirmación de la eliminación del documento.
7. Los líderes de proceso son los responsables de garantizar la adecuada y oportuna revisión de los documentos, de aprobarlos si cumplen con todos los requisitos, de su implementación una vez oficializados y de controlar su correcta aplicación.
8. Los líderes de proceso o los responsables del tema que se esté documentando deben solicitar la actualización del Normograma cuando se oficialicen los cambios requeridos.
9. En la elaboración de los documentos del Sistema Integrado de Gestión se deben tener en cuenta los lineamientos establecidos para el manejo de los registros a través de las Tablas de Retención Documental.

5.7.11 Diseño y Desarrollo


El diseño y desarrollo es el proceso de transformación con base en los requisitos de los productos y servicios de la Empresa, estos requisitos pueden establecerse en la ley, por los clientes o los establecidos implícitamente por los productos y servicios.

A continuación, un esquema del diseño y desarrollo:



Los procesos misionales que ejecutan el diseño son:

- Ejecución de Proyectos
- Formulación de Instrumentos

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
	Código: MN-01	Versión: 5
	Fecha: 23/05/2022	Página 25 de 26

5.7.12 Desempeño de proveedores

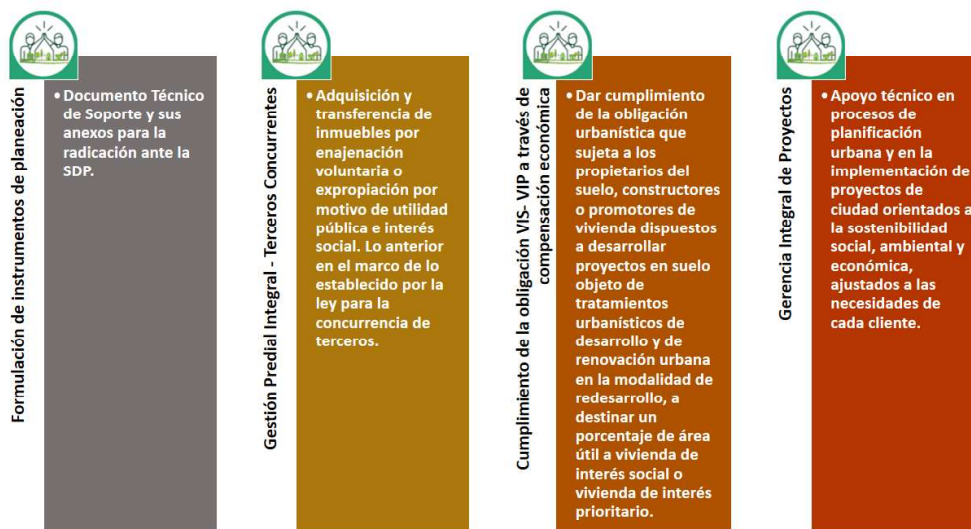
La gestión de evaluación del desempeño de los contratistas se realiza mensualmente mediante la entrega de resultados y la firma y recibido a satisfacción por parte de cada supervisor de contrato.

En cuanto a los bienes y servicios adquiridos para la Empresa, la evaluación se realiza de acuerdo con los requisitos de Ley y a lo establecido en el *Manual Interno de Contratación* y en el *Manual de Supervisión e Interventoría de Contratos*, con la asignación de un supervisor para el contrato y el seguimiento a los entregables y recibido a satisfacción.

5.7.13 Conformidad del producto o servicio

Para adelantar la identificación de productos o servicios no conformes se cuenta con la metodología de *Control de Salidas No Conformes* a partir de la cual se implementó la **Matriz de identificación y tratamiento de Salidas No Conformes**.

A continuación, se presentan los servicios y el trámite para los cuales se han identificado Salidas No Conformes:




Esta metodología puede ser aplicada a todos los procesos de la Empresa para las salidas finales e intermedias estratégicas que estos determinen.

Es de anotar, que los servicios hacen parte del portafolio de la Empresa, y el trámite está publicado en el Sistema Único de Información de Trámites- SUIT y la Guía de Trámites y Servicios.

5.7.14 Medición, análisis y mejora

Par dar cumplimiento a este requisito, la Empresa cuenta con los siguientes mecanismos:

- **Satisfacción del cliente:** medida a través de encuestas de satisfacción a través del proceso Atención al Ciudadano.

	MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
	Código: MN-01	Versión: 5
	Fecha: 23/05/2022	Página 26 de 26

- **Auditoría interna:** liderada y realizada desde el proceso de *Evaluación y Seguimiento*, busca determinar si los diferentes sistemas son conformes con lo planificado, con los requisitos de las normas que los rigen, y a lo establecido por la Empresa.
- **Seguimiento y medición de los procesos y productos:** a través de los indicadores establecidos en los planes de gestión y proyectos de inversión, así como en lo definido en los puntos de control dentro de los procedimientos de cada uno de los procesos.
- **Mejora continua:** la empresa cuenta con un procedimiento donde se establecen las acciones para eliminar las causas tanto de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia como de no conformidades con el objeto de evitar que vuelvan a ocurrir, y así asegurar el logro de los objetivos institucionales.
- **Comités de autoevaluación** De acuerdo con lo establecido en la circular 009 de 2017, trimestralmente las áreas de la Empresa generarán espacios de autoevaluación y seguimiento de los elementos del Sistema Integrado de Gestión.

5.7.15 Revisión por la dirección

Una vez al año, y en el marco del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, la Alta Dirección revisa el Sistema Integrado de Gestión para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continuas. De igual manera, realiza evaluaciones periódicas según las necesidades propias de cada sistema. El registro de estas revisiones queda en las actas del Comité.

ANEXO 1: MATRIZ DE PARTES INTERESADAS - EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA D.C.

Categoría	Descripción	Identificación			Relacionamiento		
		Partes Interesadas	Necesidad / Expectativa	¿Cómo se atiende?	Relación	Tipo de Información	Instancias de encuentro
Sector Hábitat / Interesados en actuaciones urbanas integrales	Entidades y Empresas que contribuyen a la implementación de la política pública de desarrollo y renovación urbana de Bogotá D.C., y a la política del Sector del Hábitat.	Entidades del Sector: <ul style="list-style-type: none"> Secretaría Distrital de Hábitat Caja de Vivienda Popular -CVP Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB - ESP Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - EAAB - ESP Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos-UAESP Empresa de Energía de Bogotá S.A. - EEB - ESP 	<ul style="list-style-type: none"> Información sobre el desempeño institucional Información sobre el desarrollo de Proyectos de Desarrollo Urbano Ejecución de lineamientos e iniciativas Distritales Cumplimiento de la normatividad aplicable Intercambio de buenas prácticas Servicios de la Empresa Articulación intersectorial 	<ul style="list-style-type: none"> Portafolio de servicios Mecanismos de evaluación y retroalimentación sobre los procesos y servicios Reportes Sectoriales sobre la gestión institucional Mesas sectoriales de participación Mesas de trabajo para el desarrollo de proyectos Articulación para la gestión y control del territorio 	Demandante y Generador de información y gestión	Informes, reportes, convenios y otros	<ul style="list-style-type: none"> Mesas de trabajo virtuales y presenciales Asesorías Reuniones sectoriales Requerimientos, Solicitudes y traslados por competencia
		Sector Privado: <ul style="list-style-type: none"> Cámaras de Comercio Sociedad Colombiana de Ingenieros Sociedad Colombiana de Arquitectos Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos Comunicaciones - ANDESCO Asociación Colombiana de Ingeniería Sanitaria y Ambiental Cámara Colombiana de la Construcción - Camacot Constructores, inmobiliarias, promotores, enajenadores y OPV'S Bancas de segundo Piso (Bancompartir, Bancomeva) Curadurías 	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de la normatividad aplicable Condiciones contractuales que garanticen el equilibrio económico Oportunidad y cumplimiento con el pago por la prestación de los servicios Transparencia en la contratación Relaciones mutuamente beneficiosas Negocios inmobiliarios Compra y venta de terrenos Trámite VIS VIP 	<ul style="list-style-type: none"> Portafolio de productos y servicios Cumplir las obligaciones contractuales Cumplir con el manual de contratación de la ERU Cumplir con la normatividad aplicable 	Demandante de productos y servicios	Certificaciones, informes, reportes, contratos, convenios, actos administrativos y otros	<ul style="list-style-type: none"> Mesas de trabajo virtuales y presenciales Asesorías Acompañamientos
Sector Público	El sector público representa a la propiedad colectiva o pública, en contraposición del sector privado (propiedad individual de personas o empresas). Está representado por el Estado a través de las instituciones, organizaciones y empresas con parte o la totalidad de su capital de origen estatal.	Entidades Públicas de Orden Nacional: <ul style="list-style-type: none"> Departamento Administrativo de la Función Pública Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia Superintendencia de Notariado y Registro Superintendencia de Industrias y Comercio Archivo General de la Nación Colombia Compra Eficiente SECCOP Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE Banco de la República Superintendencia de Sociedades Ministerio del Trabajo Ministerio de Salud Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas Departamento Nacional de Planeación Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico-CRA Administradora de Riesgos Laborales Positiva Fondo Nacional del Ahorro FINDETER SENA 	<ul style="list-style-type: none"> Ejecución de lineamientos e iniciativas de orden Nacional Información sobre el desempeño institucional Cumplimiento de la normatividad aplicable Articulación interinstitucional Certificaciones, licencias y permisos Aprendizaje y Portafolio pública de empleo 	<ul style="list-style-type: none"> Formular y ejecutar instrumentos para planeación y seguimiento institucional Ejecutar los procedimientos asociados Sistema Integrado de Gestión Mesas de trabajo Concentraciones Articulación interinstitucional Desarrollo de lineamientos para el sector 	Demandante y Generador de información	Informes, reportes y otros	<ul style="list-style-type: none"> Certificaciones, Lineamientos Mesas de trabajo virtuales y presenciales Asesorías Acompañamientos
		Entidades públicas Distritales: <ul style="list-style-type: none"> Alcalde Mayor de Bogotá Secretaría Distrital de Planeación Secretaría Distrital de Gobierno - Alcaldías Locales Secretaría de Salud Distrital Secretaría General Secretaría Jurídica Distrital Secretaría Distrital de Hacienda Secretaría Distrital de Ambiente Secretaría Distrital de la Mujer Secretaría de Integración Social Secretaría de Desarrollo Económico Calestero Distrital Alta Consejería para las Víctimas, la Paz y la Reconciliación Departamento Administrativo del Espacio Público DADEP DIGER Alta Consejería Distrital de TIC Secretaría de Movilidad IDEFAC - Participación IDU Secretaría Distrital de Recreación Cultural y Deporte e IDRD Empresa METRO 	<ul style="list-style-type: none"> Ejecutar lineamientos e iniciativas distritales Información sobre el desempeño institucional Articulación interinstitucional Certificaciones, licencias y permisos Desarrollo de proyectos 	<ul style="list-style-type: none"> Dar cumplimiento al Plan de Desarrollo Reporte FLSS Desarrollar de planes institucionales Cumplir las obligaciones contractuales Cumplir con el manual de contratación de la ERU Cumplir con la normatividad aplicable Desarrollo de lineamientos para el sector 	Demandante y Generador de información y gestión	Certificaciones, informes, reportes, contratos, convenios, actos administrativos y otros	<ul style="list-style-type: none"> Mesas de trabajo virtuales y presenciales Asesorías Acompañamientos
Sector Social / Comunitario	Pueden desempeñarse como parte interesada o como usuarios que demandan de la empresa información o trámites respecto a los proyectos que realiza la empresa.	Sector Comunitario: <ul style="list-style-type: none"> Comunidades aledañas Líderes Sociales Tribus urbanas Líderes Comunitarios Grupos Étnicos Ciudadanos interesados en proyectos de la Empresa OPV Organización populares de vivienda Moradores (propietarios, arrendatarios, tenedores, ocupantes, usufructuarios) 	<ul style="list-style-type: none"> Productos y servicios de la Empresa Desarrollo de los proyectos urbanos y demás actuaciones urbanas integrales Mecanismos de evaluación y retroalimentación sobre los productos, procesos y servicios Ley de Transparencia Determinación de características relevantes con respecto a la población Compensaciones adecuadas según los tipos de tenencia Desarrollo de planes estratégicos y proyectos de la Empresa Procesos de participación ciudadana 	<ul style="list-style-type: none"> Documentos Técnicos de Soporte DTS Planes de Gestión Social Estrategia comercial Plan de Mercado Desarrollo de proyectos urbanos y demás actuaciones urbanas integrales Portafolio de servicios. Respuesta a solicitudes ciudadanas Escenarios y mecanismos de participación Resoluciones de pago 	Demandante de información y de servicios	Informes, reportes, actos administrativos y otros	<ul style="list-style-type: none"> Mesas de trabajo presenciales o virtuales Mecanismos de atención al ciudadano Consejo Local de Política Social, Ferias de Servicios Instancias distritales de participación
		Sector Social: <ul style="list-style-type: none"> Medios de comunicación Redes Sociales Iglesias Centros ONG 	<ul style="list-style-type: none"> Información oportuna sobre creación/modificación de lineamientos, políticas, procesos o aspectos normativos Desarrollo de planes estratégicos y proyectos de la Empresa Cumplimiento de la normatividad aplicable Información sobre el desarrollo de Proyectos Urbanos y demás actuaciones urbanas integrales Información sobre el desempeño institucional Escenarios y mecanismos de participación 	<ul style="list-style-type: none"> Cumplir con los procedimientos de comunicación interna y externa Respuesta a solicitudes ciudadanas Escenarios y mecanismos de participación 	Demandante y Generador de información	Informes, reportes, noticias, y otros	<ul style="list-style-type: none"> Encuentros presenciales o virtuales Mesas de trabajo Redes sociales
Sector Conocimiento	Corresponde a las organizaciones que hacen uso de información que produce la empresa para investigaciones, foros, alianzas, evaluaciones u otros mecanismos para la generación de nuevo conocimiento o socialización del existente.	<ul style="list-style-type: none"> Universidades Centros de Desarrollo Tecnológico Centros Educativos Observatorios Sociales Centros de Tecnología Empresas de Consultoría Centros de Pensamiento PROBODOTA Empresas certificadoras SENA Laboratorios distritales de innovación 	<ul style="list-style-type: none"> Relaciones mutuamente beneficiosas Intercambio de buenas prácticas Intercambio de información Intercambio de conocimiento 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar convenios o alianzas con otras organizaciones o instituciones para realizar eventos de conocimiento e innovación Cumplir los requisitos específicos definidos en convenios o alianzas 	Demandante y Generador de información	Informes, reportes, convenios, contratos, actos administrativos y otros	<ul style="list-style-type: none"> Mesas de Trabajo virtuales Encuentros presenciales o virtuales Correos Electrónicos Página web Eventos, foros, webinar
		<ul style="list-style-type: none"> Trabajadores Oficiales (Planta) 	<ul style="list-style-type: none"> Estabilidad Acciones de bienestar y capacitación Atención oportuna y con calidad Reconocimiento Estado y cambios en la retribución salarial Seguridad y salud en el trabajo Clima organizacional adecuado Crecimiento personal y profesional Garantía en el cumplimiento de los derechos constitucionales Información oportuna sobre creación/modificación de lineamientos, políticas, procesos o aspectos normativos 	<ul style="list-style-type: none"> Plan Estratégico de Talento Humano Ejecutar los procedimientos de Gestión de Talento Humano Cumplir con la normatividad aplicable 	Demandante y Generador de información	Informes, Reportes y Otros	<ul style="list-style-type: none"> Mesas de Trabajo virtuales Encuentros presenciales y virtuales EUNET, Correos Electrónicos, Página web
Actores internos	Hace referencia a los actores que se encuentran al interior de la empresa y que actúan como sujetos activos y responsables de la entrega de información y prestación de servicios.	<ul style="list-style-type: none"> Contratistas de prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión 	<ul style="list-style-type: none"> Información oportuna sobre creación/modificación de lineamientos, políticas, procesos o aspectos normativos Seguridad y salud en el trabajo Transparencia en la contratación Cumplimiento de los términos acordados en el contrato Garantizar el ejercicio de las actividades contractuales de manera autónoma e independiente 	<ul style="list-style-type: none"> Ejecutar procesos y procedimiento conforme a las obligaciones normativas Cumplir las obligaciones contractuales Cumplir con el Manual de Contratación de la ERU Cumplimiento de la normatividad aplicable Plan del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo 	Demandante y Generador de información	Informes, Reportes y Otros	<ul style="list-style-type: none"> Mesas de Trabajo presenciales y virtuales Correos Electrónicos, Página web
		<ul style="list-style-type: none"> Sindicato / Convención Colectiva 	<ul style="list-style-type: none"> Atención oportuna y con calidad Reconocimiento Estado y cambios en la retribución salarial Información oportuna sobre creación/modificación de lineamientos, políticas, procesos o aspectos normativos 	<ul style="list-style-type: none"> Cumplir con la normatividad aplicable Acuerdos 	Demandante de información	Informes, Reportes y Otros	<ul style="list-style-type: none"> Mesas de Trabajo virtuales Encuentros presenciales y virtuales EUNET, Correos Electrónicos, Página web
Actores internos	Junta Directiva	<ul style="list-style-type: none"> Junta Directiva 	<ul style="list-style-type: none"> Información oportuna sobre las modificaciones resultados de la gestión institucional (presupuestales, ambientales, administrativas, estratégicas, otras) Conocimiento sobre los cambios en la estructura organizacional 	<ul style="list-style-type: none"> Estados 	Demandante y Generador de información	Informes, Reportes y Otros	<ul style="list-style-type: none"> Encuentros presenciales y virtuales Correos Electrónicos, Página web



EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO
URBANO DE BOGOTÁ D.C.

ANEXO 2: DESPLIEGUE DE LOS OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

OBJETIVO ESTRATÉGICO	COMPROMISO DE LA POLÍTICA	OBJETIVO SIG	INDICADOR	PROCESO RESPONSABLE				
GE03 Desarrollar procesos eficientes	Implementar y mantener un Sistema Integrado de Gestión, que permita cumplir con lo establecido en el propósito de la empresa, generando productos y/o servicios competitivos y oportunos.	Monitorear el desempeño del Sistema Integrado de Gestión para la mejora continua, por medio de la implementación y seguimiento de Políticas, Planes y Programas.	Seguimiento proyectos de inversión	Direccionamiento Estratégico				
			Seguimiento y monitoreo plan de acción institucional					
LC03 Posicionar a la empresa como líder en los procesos de transformación urbana			Desarrollar y controlar productos y servicios que satisfagan las expectativas de nuestras partes interesadas y que conduzcan al logro de los objetivos estratégicos y al cumplimiento de la normatividad aplicable.	Porcentaje de avance en la evaluación y análisis de áreas de oportunidad para la formulación de proyectos de desarrollo y renovación urbana	Formulación de Instrumentos			
				Oportunidad en la evaluación de proyectos a partir de estudios preliminares				
				Oportunidad en la entrega de la información por parte de las Fiduciarias	Evaluación Financiera de Proyectos			
				Cumplimiento del cronograma de actividades de gestión del proceso Evaluación financiera de proyectos				
				Oportunidad en la liquidación de obligaciones Urbanísticas				
				Porcentaje cumplimiento de actividades para la elaboración fichas de pre factibilidad	Gestión Predial y Social			
				Oportunidad en la atención de unidades sociales y/o personas que requieran asesoría de Gestión Social				
				Oportunidad en el trámite de reconocimientos económicos a las unidades Sociales				
				PS02 Potenciar las oportunidades de negocio con un portafolio de servicios y proyectos rentables			Cumplimiento en la elaboración del Diseño de Proyectos	Ejecución de Proyectos
							Cumplimiento en la ejecución de las obras	
Liquidación contratos de obra								
Cumplimiento para la aprobación de los diseños de los Proyectos								
PS01 Desarrollar proyectos urbanos orientados a la sostenibilidad social, ambiental y económica				Cumplimiento de los cronogramas establecidos para el recibo de las obras por parte de las Entidades Estatales y privadas	Comercialización			
	Cumplimiento en la ejecución actividades del Plan de Acción de comercialización							
LC02 Convertir a la ERU como la aliada para nuestros grupos de interés			Cumplimiento en la programación de los Comités de defensa judicial, conciliación y repetición	Gestión Jurídica				
			Porcentaje de seguimiento a los procesos judiciales					
			Oportunidad en la emisión de conceptos jurídicos					
			Tiempo promedio Utilizado en la respuesta a las PQRS de las dependencias	Atención al Ciudadano				
Satisfacción de usuarios en el punto de atención								

OBJETIVO ESTRATÉGICO	COMPROMISO DE LA POLÍTICA	OBJETIVO SIG	INDICADOR	PROCESO RESPONSABLE
GC02 Fortalecer la estructura de coordinación y control alineada a la estrategia de la empresa	Establecer acciones y mecanismos de prevención, control, evaluación y mejoramiento continuo necesarios para la gestión integral de los riesgos, que permitan implementar una cultura de autocontrol, auto regulación y autogestión, garantizando a la empresa cumplir con sus objetivos institucionales.	Establecer mecanismos de prevención, control, evaluación y mejora que permitan fortalecer la gestión de la Empresa.	Cumplimiento del Plan Anual de Auditorías	Evaluación y Seguimiento
			Oportunidad en la Presentación de Informes de Ley Reportados por la Oficina de Control Interno	
			Integralidad, Coherencia y Oportunidad en las Respuestas a los Requerimientos de los Entes de Control	
			Efectividad de las Acciones Formuladas en los Planes de Mejoramiento por Procesos	
			Acciones Correctivas Formuladas por los Procesos en el Plan de Mejoramiento como Producto de los Resultados de los Trabajos de Auditoría Comunicados por la Oficina Control Interno	
PS01 Desarrollar proyectos urbanos orientados a la sostenibilidad social, ambiental y económica	Mejorar continuamente la gestión ambiental mediante la implementación de programas que permitan promover el uso racional y eficiente de los recursos, prevenir la contaminación y mitigar o compensar los impactos ambientales significativos.	Promover y mantener acciones para fortalecer los hábitos de consumo sostenible y responsable de los recursos naturales, con el fin de minimizar los impactos derivados de las actividades inherentes a la misionalidad de la Empresa., en el marco de los Planes de Gestión Ambiental del Distrito Capital.	Uso Sostenible del Agua	Gestión Ambiental
			Consumo per cápita de energía	
			Gestión de residuos	
			Consumo sostenible	
			Implementación de practicas sostenibles	
Consumo de papel				
TH02 Incorporar, desarrollar y mantener un talento humano integro y comprometido	Promover la calidad de vida laboral, proteger la seguridad y salud de todos los trabajadores de acuerdo con las actividades realizadas en cumplimiento de su objeto.	Prevenir, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en el trabajo, para proteger la seguridad y salud de todos los colaboradores y partes interesadas de la Empresa.	Cumplimiento de las actividades programadas en el Plan Estratégico de Talento Humano - PETH (actividades de bienestar, capacitación y SST)	Gestión de Talento Humano
			Participación en las actividades programadas en el Plan Estratégico de Talento Humano - PETH (actividades de bienes, capacitación y SST)	
GE01 Convertir a la tecnología en un habilitador fundamental para el cumplimiento de los objetivos estratégicos	Preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de los procesos de la Empresa y de las partes interesadas por medio de la implementación de proyectos, controles y buenas prácticas en seguridad de la información y la mitigación de riesgos.	Implementar mecanismos de seguridad físicos y lógicos que permitan el aseguramiento de los activos de la información, así como la adecuada administración de los riesgos asociados a la seguridad y privacidad de la información.	Oportunidad en la atención de servicios de soporte tecnológico de nivel 2	Gestión de TIC
			Oportunidad en la atención de servicios de soporte tecnológico de nivel 1	
			Disponibilidad de Información Institucional en ownCloud	
GE01 Convertir a la tecnología en un habilitador fundamental para el cumplimiento de los objetivos estratégicos	Administrar y conservar los documentos de archivo producidos en el ejercicio de su gestión y preservar la memoria institucional, mediante la organización, modernización e implementación tecnológica.	Fortalecer el proceso de Gestión Documental, mediante la formulación y ejecución de planes, programas y proyectos que atiendan los aspectos críticos identificados por el proceso, asegurando la integridad, autenticidad, inalterabilidad, originalidad, fiabilidad y accesibilidad de la memoria documental de la Empresa.	Eficiencia en la atención a préstamos	Gestión Documental
			Eficacia en la atención a consultas	
			Efectividad en los tiempos de radicación	