

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

Manual del Sistema Integrado de Gestión

Agosto 2026

Manual del Sistema Integrado de Gestión

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO DEL MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	3
2. ANÁLISIS DEL CONTEXTO ORGANIZACIONAL	3
2.1 Análisis del Contexto Externo	3
2.2 Entorno de desarrollo territorial.....	3
2.3 Análisis del Contexto Interno	4
2.4 Capacidades institucionales	4
2.5 Matriz DOFA (Variables Estratégicas y Operativas)	5
2.6 Abordaje del Contexto Ambiental y Sostenibilidad	5
2.7 Conclusión del Análisis del Contexto Organizacional	6
3. PLATAFORMA ESTRATÉGICA Y PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	6
3.1 Propósito Superior.....	6
3.2 Misión.....	6
3.3 Visión	6
3.4 Pilares y Objetivos Estratégicos	6
3.5 Plan Acción Institucional.....	8
3.6 Estructura Jerárquica	8
3.7 Valores	9
4. RELACIÓN CON PARTES INTERESADAS	10
5. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	10
5.1 Generalidades	10
5.2 Mapa de procesos de la empresa.....	12
5.3 Alcance del Sistema Integrado de Gestión	13
5.4 Política Integral de Gestión.....	14
5.5 Objetivos del Sistema Integrado de Gestión	15
5.6 Despliegue Política y Objetivos	15
5.7 Elementos comunes del Sistema Integrado de Gestión.....	16
5.7.1 Contexto de la organización.....	16
5.7.2 Liderazgo, Roles, Responsabilidades y Autoridades.....	16
5.7.3 Seguimiento y medición de la política y objetivos del SIG.....	18
5.7.4 Riesgos y oportunidades.....	18
5.7.5 Planificación de Cambios.....	19
5.7.6 Requisitos legales y otros	19
5.7.7 Recursos.....	19
5.7.8 Conocimiento de la Organización.....	21
5.7.9 Comunicación	22
5.7.10 Información documentada.....	22
5.7.11 Diseño y Desarrollo.....	23
5.7.12 Desempeño de proveedores	23
5.7.13 Conformidad del producto o servicio	24
5.7.14 Medición, análisis y mejora	24
5.7.15 Revisión por la dirección	25

Manual del Sistema Integrado de Gestión

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

La Empresa determina de manera sistemática los factores externos e internos pertinentes para su propósito y dirección estratégica, evaluando su impacto directo en la capacidad del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) para lograr los resultados previstos.

Este análisis toma como base técnica y metodológica los siguientes instrumentos institucionales vigentes y de consulta pública:

- Informe de Planeación Estratégica (Resultados de la Matriz DOFA).
- Despliegue del Plan Estratégico Institucional (PEI) Revitalización Urbana 2024-2027.
- Revitalización Urbana Plan Estratégico 2024 – 2027.

2.1 Análisis del Contexto Externo

RenoBo desarrolla sus actividades en el marco del Sector Hábitat del Distrito Capital, en articulación con entidades distritales, nacionales, organismos de control, actores privados, comunidades y demás grupos de valor involucrados en los procesos de revitalización urbana, gestión inmobiliaria y desarrollo territorial.

La Empresa actúa en un entorno regulado por normas urbanísticas, ambientales, prediales, contractuales, financieras y de participación ciudadana, las cuales presentan cambios permanentes que pueden generar impactos sobre la planeación, estructuración y ejecución de proyectos.

Así mismo, la designación de RenoBo como Operador Urbano Público fortalece su rol estratégico en el desarrollo de actuaciones urbanas integrales y proyectos de renovación urbana para la movilidad sostenible, incrementando la necesidad de fortalecer capacidades institucionales, mecanismos de coordinación interinstitucional y controles asociados a la gestión de proyectos complejos.

2.2 Entorno de desarrollo territorial

La gestión de RenoBo se desarrolla en un contexto urbano caracterizado por:

Manual del Sistema Integrado de Gestión

- Crecimiento y transformación acelerada de la ciudad.
- Presión sobre el uso y habilitación del suelo.
- Necesidad de generación de vivienda de Interés Social (VIS) y Vivienda de Interés Prioritario (VIP).
- Requerimientos de infraestructura urbana y equipamientos.
- Procesos de revitalización y renovación urbana.
- Retos asociados a movilidad sostenible, cambio climático y sostenibilidad ambiental.
- Conflictos asociados a la gestión predial y transformación del territorio.
- Expectativas crecientes de participación ciudadana y transparencia.

2.3 Análisis del Contexto Interno

RenoBo es un actor clave en la revitalización y desarrollo urbano de Bogotá, caracterizado por su solidez técnica, capacidad de gestión y articulación, y un compromiso sólido con el impacto social positivo. La Empresa está posicionada para enfrentar los desafíos urbanos contemporáneos, promoviendo una ciudad más inclusiva, sostenible y habitable.

En este marco, la Empresa enfoca sus esfuerzos de fortalecimiento institucional en la precisión de la planificación financiera, la consolidación de la estructura organizacional para el soporte de sus procesos, el afianzamiento de sus relaciones interinstitucionales estratégicas y el fortalecimiento continuo de los recursos para la ejecución de proyectos.

2.4 Capacidades institucionales

La Empresa cuenta con capacidades técnicas y experiencia en:

- Formulación y estructuración de proyectos urbanos.
- Gestión predial.
- Gestión inmobiliaria.
- Estructuración financiera.
- Ejecución de proyectos.
- Desarrollo de instrumentos de planeación y financiación.
- Articulación institucional para el desarrollo urbano.

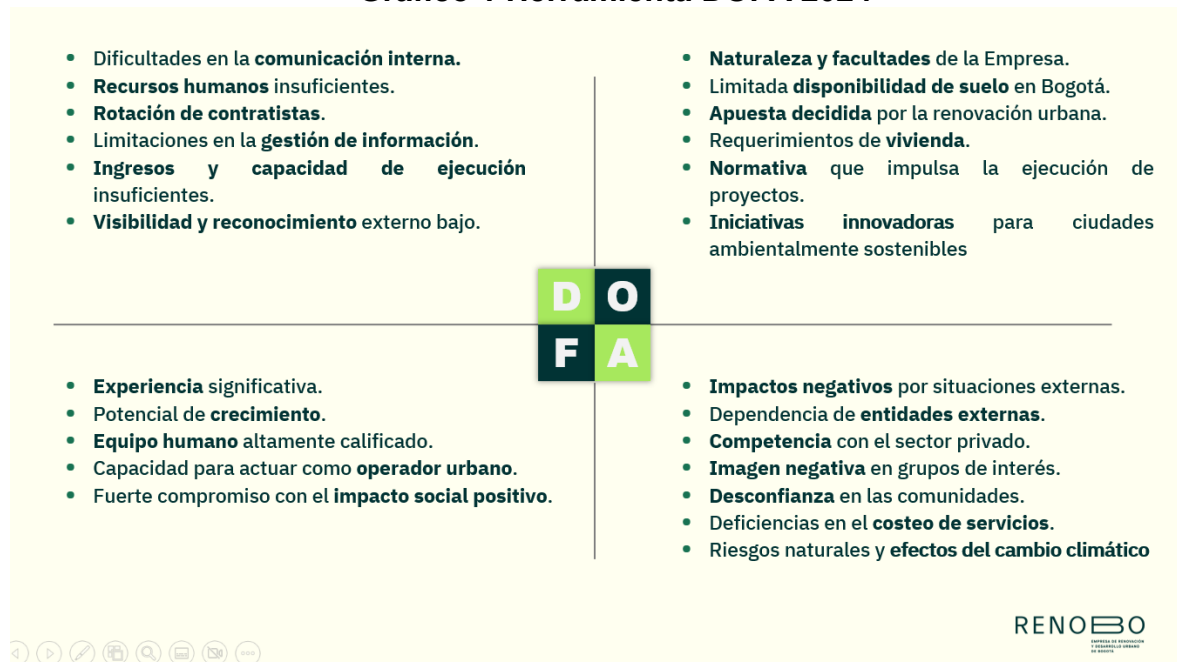
Asimismo, en alineación con el desarrollo del Sistema Integrado de Gestión, la Empresa mantiene esfuerzos continuos para el fortalecimiento de sus procesos internos, la cultura organizacional, la transformación digital y la gestión del conocimiento.

Manual del Sistema Integrado de Gestión

2.5 Matriz DOFA (Variables Estratégicas y Operativas)

El ejercicio transversal de planeación estratégica institucional consolidó las siguientes variables estratégicas y operativas que sintetizan el contexto de RenoBo:

Gráfico 1 Herramienta DOFA 2024



Fuente: RenoBo.

2.6 Abordaje del Contexto Ambiental y Sostenibilidad

RenoBo aborda las oportunidades de desarrollo urbano sostenible y la atención a los efectos del cambio climático (en cumplimiento de la enmienda de las normas ISO) mediante dos esferas complementarias de actuación:

- **Gestión Misional y Territorial (PACA y Entorno Urbano):** A través del Plan de Acción de Cumplimiento Ambiental (PACA) y de iniciativas estratégicas como el programa distrital "Reúsa y Revitaliza", la Entidad promueve la reutilización de inmuebles, la estructuración de proyectos con criterios de resiliencia climática y la reducción del impacto ambiental en el territorio, contribuyendo directamente a las metas del sector hábitat.
- **Gestión Administrativa e Institucional (PIGA y Ecoeficiencia Interna):** Mediante la implementación integral del Plan Institucional de Gestión Ambiental (PIGA), la Empresa ejecuta, mide y monitorea en sus sedes operativas los programas internos de ecoeficiencia:
 - Uso eficiente y ahorro del agua.
 - Uso eficiente y ahorro de energía.
 - Gestión integral de residuos sólidos (ordinarios y RCD).

Manual del Sistema Integrado de Gestión

- Consumo sostenible y compras públicas sostenibles.
- Prácticas de cultura ambiental organizacional.

2.7 Conclusión del Análisis del Contexto Organizacional

El análisis del contexto organizacional permite comprender el entorno en el cual RenoBo despliega sus facultades como Operador Urbano, identificando los elementos estratégicos internos y externos que orientan la toma de decisiones institucionales. Este ejercicio constituye la base para la alineación del Plan Estratégico Institucional (PEI) y la mejora continua de la operación en el marco del Sistema Integrado de Gestión.

3. PLATAFORMA ESTRATÉGICA Y PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

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

3.1 Propósito Superior

Agregamos valor mediante intervenciones urbanas para el disfrute de la vida en la ciudad.

3.2 Misión

Somos el operador de proyectos de revitalización urbana de Bogotá. Identificamos, promovemos, gestionamos, gerenciamos y ejecutamos proyectos integrales para el desarrollo de las ciudades.

3.3 Visión

La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá –RenoBo será la empresa líder en la revitalización de las ciudades, mediante la gestión de proyectos urbanos integrales, que promuevan el equilibrio territorial, el desarrollo económico y social y la protección del patrimonio ambiental y cultural de las ciudades.

3.4 Pilares y Objetivos Estratégicos

La Empresa ha establecido el Plan Estratégico Institucional de Revitalización Urbana 2024-2027, esta herramienta de gestión 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.

Manual del Sistema Integrado de Gestión

El Plan despliega los pilares objetivos y estrategias, que orientan la gestión de la Empresa en el cuatrienio a continuación el despliegue general:

Tabla 1 Pilares y Objetivos PEI 2024-2027

Pilar	Objetivo Estratégico
Retorno Social y Sostenibilidad	Habilitación de Suelo y Financiación del Desarrollo Urbano Habilitar de forma estratégica el suelo y utilizar instrumentos de financiación del desarrollo urbano para impulsar proyectos que promuevan un desarrollo equilibrado en Bogotá.
	Promoción de Vivienda Promover soluciones habitacionales asequibles y de calidad, con el objetivo de dinamizar el mercado formal de vivienda en la ciudad.
	Generación de Soportes Urbanos Impulsar la revitalización urbana mediante la gestión efectiva de proyectos de equipamientos urbanos.
Crecimiento Financiero	Gestión de Suelo Estructurar el modelo de gestión de suelo para proyectos inmobiliarios y proyectos VIS-VIP.
	Gestión Inmobiliaria Estructurar el modelo de gestión inmobiliaria.
	Portafolio de servicios Reorientar el portafolio de servicios de la empresa.
Excelencia operacional	Talento Humano Gestionar un Talento Humano idóneo, que contribuya de manera íntegra en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Empresa, promoviendo a su vez el bienestar y calidad de vida de las personas.
	Tecnología Aumentar la eficiencia operativa, la disponibilidad, la confidencialidad y la integridad de la información, actualizando la infraestructura tecnológica de la Empresa, implementando un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGI) y desarrollando planes de recuperación de desastres.
	Procesos Optimizar la planeación y gestión institucional orientada a resultados.

Manual del Sistema Integrado de Gestión

Pilar	Objetivo Estratégico
	Relacionamiento Priorizar la participación de actores y grupos de interés, que permitan incrementar la identificación de negocios y el apalancamiento de recursos para la formulación y estructuración de proyectos.
	Comunicación de impacto Facilitar, desde la comunicación, la visibilización y el reconocimiento del Plan Estratégico Revitalización de Bogotá en la opinión pública.
	Transformación cultural organizacional y ciudadana Promover una transformación cultural dentro del equipo RenoBo y en la ciudad, para la realización de las apuestas estratégicas contenidas en el Plan Estratégico Revitalización de Bogotá.

Fuente. Plan estratégico 2024-2027.

Nota 1: Para más información se puede consultar el documento complementario al *Plan Estratégico Institucional - Revitalización Urbana 2024-2027*.

3.5 Plan Acción Institucional

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

- Direccionamiento estratégico
- Metas del Plan Distrital de Desarrollo
- Metas de los proyectos de Inversión
- Dimensiones del MIPG

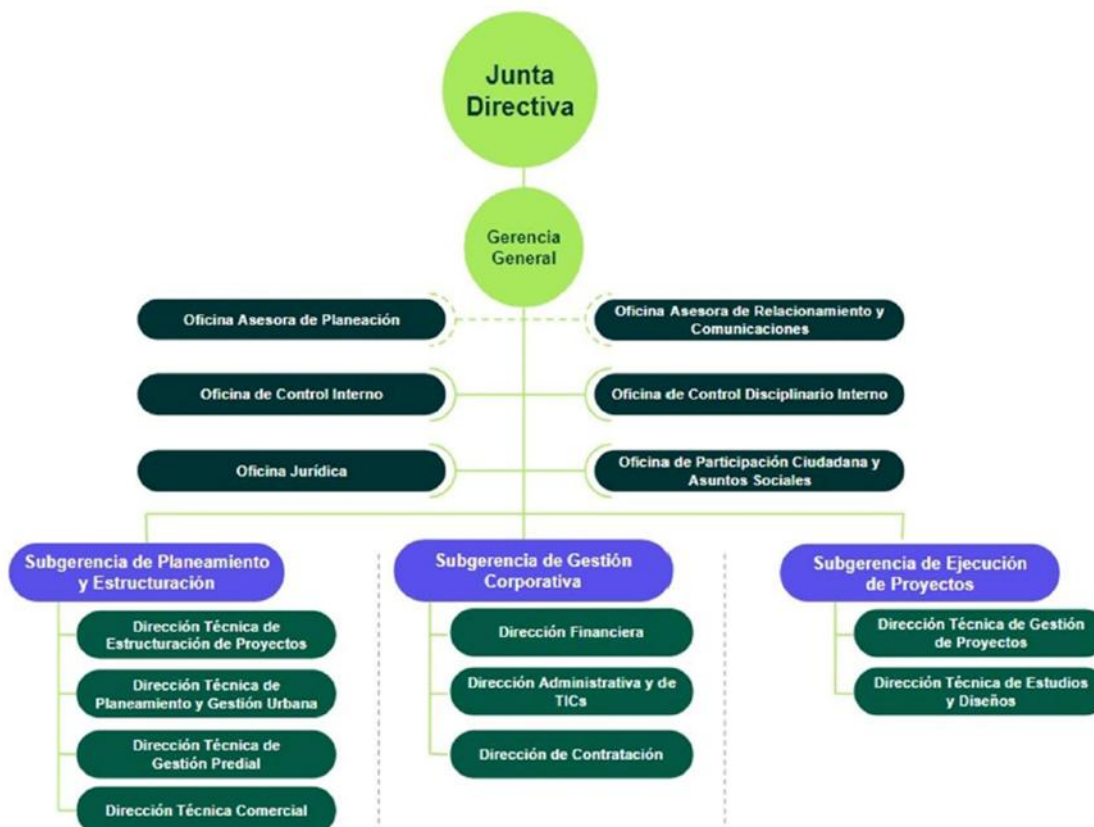
Para formular el Plan de Acción Institucional, los líderes de los procesos deben tener como referencia el Plan Estratégico Institucional y sus productos finales, los cuales deberán contribuir al cumplimiento de los pilares y objetivos estratégicos de la Empresa.

3.6 Estructura Jerárquica

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

Manual del Sistema Integrado de Gestión

Gráfico 2 Organigrama



Fuente: RenoBo.

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.

3.7 Valores

La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C. mediante Resolución 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

Manual del Sistema Integrado de Gestión

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.

4. RELACIÓN CON PARTES INTERESADAS

La identificación de categorías, requisitos y necesidades de las partes interesadas de la Empresa se encuentran definidas en el anexo 1 del presente manual denominado “Gestión de Partes Interesadas”.

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 de 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

¹ Decreto Distrital 807 de 2019. Artículo 2.

² Decreto Distrital 807 de 2019. Artículo 5.

Manual del Sistema Integrado de Gestión

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:

Tabla 2 Relación responsables Políticas de gestión y desempeño

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
Direccionamiento Estratégico y Planeación	Planeación Institucional	Oficina Asesora de Planeación
	Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público	Subgerencia de Gestión Corporativa
	Compras y Contratación Pública	Subgerencia de Gestión Corporativa – Dirección de Contratación
Gestión Valores con para Resultados	Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos	Subgerencia de Gestión Corporativa – Oficina Asesora de Planeación
	Gobierno Digital	Subgerencia de Gestión Corporativa
	Seguridad Digital	Subgerencia de Gestión Corporativa
	Defensa Jurídica	Oficina Jurídica
	Mejora Normativa	Oficina Jurídica
	Servicio al Ciudadano	Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales
	Racionalización de Trámites	Dirección Técnica de Gestión Predial
	Participación Ciudadana en la Gestión Pública	Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales
Evaluación de Resultados	Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional	Oficina Asesora de Planeación
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	Oficina Asesora de Planeación
	Gestión de la información estadística	Oficina Asesora de Planeación en coordinación con Subgerencia de Gestión Corporativa

Manual del Sistema Integrado de Gestión

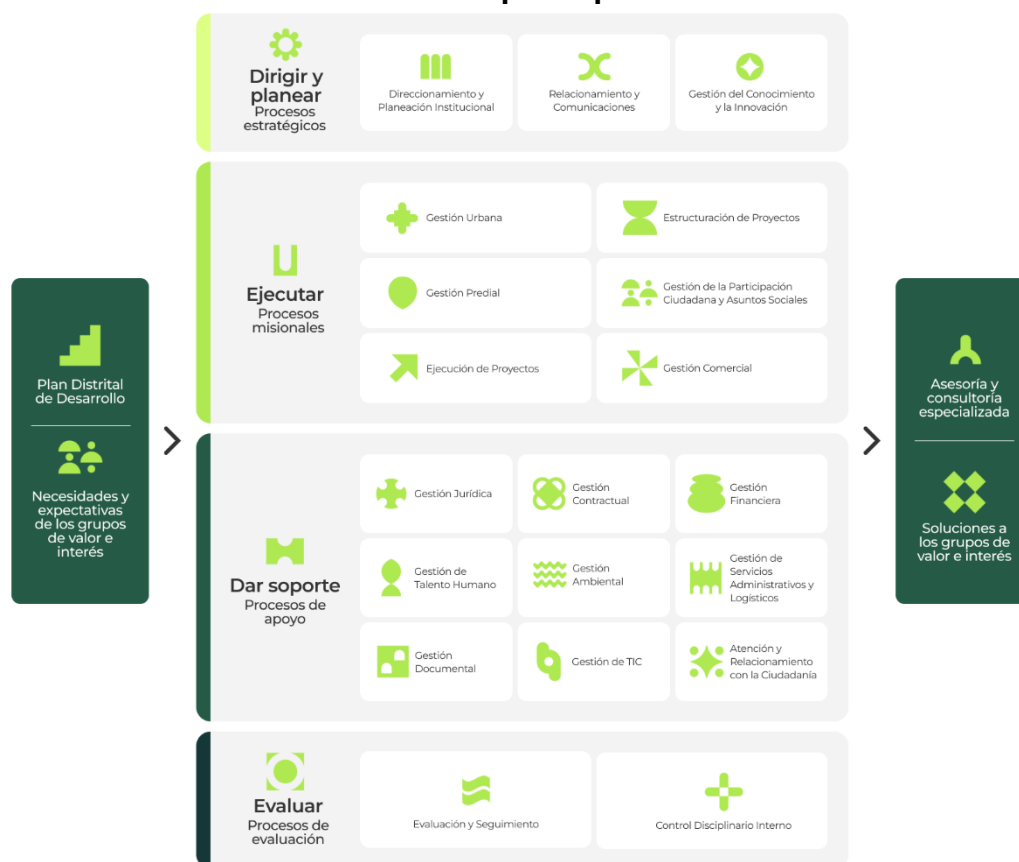
Dimensión MIPG	Políticas de Gestión y Desempeño Institucional	Dependencia Líder de la implementación de la Política
Gestión del Conocimiento y la Innovación	Gestión del Conocimiento y la Innovación	Oficina Asesora de Planeación en coordinación con Subgerencia de Gestión Corporativa
Control Interno	Control Interno	Oficina Asesora de Planeación

Fuente: Resolución No.326 de 2023 “Por la cual se establece el funcionamiento del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá”.

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.

5.2 Mapa de procesos de la empresa

Gráfico 3 Mapa de procesos



Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

Manual del Sistema Integrado de Gestión

El mapa de procesos del Sistema Integrado de Gestión es la representación gráfica de la estructura de los procesos, y fue aprobado en consenso por la alta dirección en el marco del Comité Institucional de Gestión y Desempeño el 3 de mayo de 2025.

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 Direccionamiento y Planeación Institucional, Relacionamiento y Comunicaciones, Gestión del Conocimiento y la Innovación.
- **Procesos Misionales:** proporcionan el resultado previsto por la empresa en el cumplimiento de su razón de ser. En esta categoría están Gestión Urbana, Estructuración de Proyectos, Gestión Predial, Gestión de la Participación Ciudadana y Asuntos Sociales, Ejecución de Proyectos y Gestión Comercial.
- **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 Administrativos y Logísticos, Gestión Documental, Gestión de TIC y Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía.
- **Procesos de Evaluación:** identifican oportunidades de mejora. En esta categoría está Evaluación y Seguimiento y Control Disciplinario Interno.

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 Intranet.

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:

Manual del Sistema Integrado de Gestión

Formulación de instrumentos de planeación, estructuración, gestión, gerencia, ejecución y comercialización de proyectos urbanos en relación con 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.

No aplican exclusiones al Sistema Integrado de Gestión y los sistemas que lo conforman.

5.4 Política Integral de Gestión

La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá cuenta con una **Política Integral de Gestión (PL-01)** aprobada por la Alta Dirección. A continuación, se presenta su contenido:

La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá, es el operador de proyectos de revitalización urbana de Bogotá, se encarga de identificar, promover, gestionar, gerenciar y ejecutar proyectos integrales para el desarrollo de las ciudades, a través de un grupo humano comprometido y competente; orientando sus acciones a la satisfacción de sus partes interesadas 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 de gestión y corrupción, garantizando a la Empresa cumplir con sus objetivos institucionales.*
- Promover un entorno laboral seguro y saludable, protegiendo la seguridad y la salud de todos los colaboradores, acorde con las actividades desempeñadas en cumplimiento de sus funciones.*
- 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 controles y buenas prácticas en seguridad de la información y la mitigación de riesgos.*

Manual del Sistema Integrado de Gestión

- *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.*
- *Promover y desarrollar iniciativas de gestión del conocimiento y la innovación que contribuyan a la generación de soluciones para la gestión, conservación, transformación y uso del conocimiento.*

5.5 Objetivos del Sistema Integrado de Gestión

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

1. Monitorear el desempeño del Sistema Integrado de Gestión para la mejora continua, por medio de la implementación de mecanismos de prevención, control y seguimiento de Políticas, Planes y Programas que permitan fortalecer la gestión de la Empresa.
2. 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.
3. 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.
4. Prevenir, identificar, evaluar y controlar los riesgos que puedan comprometer la seguridad y salud en el trabajo, protegiendo así a todos los colaboradores y partes interesadas de la empresa.
5. 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.
6. 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.
7. Generar una cultura institucional que promueva la gestión del conocimiento y la innovación, a través del desarrollo de iniciativas que contribuyan a la innovación y fortalecimiento del capital intelectual de la Empresa.

5.6 Despliegue Política y Objetivos

La articulación entre las directrices de la Política, los Objetivos Específicos y los elementos de la plataforma estratégica, se encuentra documentada en el Despliegue de la Política Integral de Gestión y Objetivos del SIG. Este documento se administra

Manual del Sistema Integrado de Gestión

como un registro controlado del proceso de Direccionamiento y Planeación Institucional, lo que permite su actualización y seguimiento periódico.

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.
Gerente General	El/la Gerente General, es el encargado de dirigir al interior de la empresa el Sistema Integrado de Gestión y es el/la responsable de liderar y orientar la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG y demás normas de sistemas de gestión, así como de gestionar los medios y recursos necesarios para tal fin.
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.

Manual del Sistema Integrado de Gestión

Rol	Responsabilidades
	Gestionar de manera efectiva el Sistema Integrado de Gestión a través del cumplimiento de los requisitos definidos en 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. Definir las funciones, responsabilidades y autoridades del Sistema Integrado de Gestión.
Líderes de Proceso	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. 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.

Manual del Sistema Integrado de Gestión

Rol	Responsabilidades
	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 dar cumplimiento a este requisito, la Empresa cuenta con el registro del **“Despliegue de la Política Integral de Gestión y Objetivos del SIG”**. Este documento establece la relación entre los compromisos de la política, los objetivos estratégicos y los procesos que contribuyen a su cumplimiento.

El seguimiento y la medición se realizan a través de la ejecución de los indicadores asociados a cada proceso. Este esquema permite verificar de manera periódica el avance de las metas institucionales y el impacto de la gestión en los resultados del sistema.

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 de los documentos *PL-08 Política para la Gestión Integral del Riesgo* y *GI-05 Guía para la 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 Gestión Integral del Riesgo 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.

Manual del Sistema Integrado de Gestión

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 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 Construcción y actualización de la Matriz de Cumplimiento Legal – Normograma*, 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.

De otra parte, dentro del sistema se cuenta con la *Matriz de requisitos de los modelos referenciales* en la cual se relacionan todos los procesos y los requisitos a los cuales da cumplimiento cada uno, ya sea para las normas técnicas internacionales ISO o para el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

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

La Empresa garantiza la determinación, provisión y mantenimiento de los recursos necesarios para la eficaz operación de sus procesos y la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión (SIG). Esta gestión se fundamenta en los siguientes componentes:

Manual del Sistema Integrado de Gestión

Talento Humano

A través del proceso de Gestión de Talento Humano, se asegura la idoneidad del personal para el cumplimiento del propósito institucional. La Empresa formula y ejecuta el Plan Estratégico de Talento Humano, el cual integra los planes de capacitación, bienestar social y seguridad y salud en el trabajo. Estas acciones están orientadas a fortalecer la competencia, motivación y desempeño de los colaboradores, asegurando la conformidad con los requisitos del servicio.

Para el personal vinculado por prestación de servicios, la organización selecciona y evalúa el recurso humano con base en los perfiles de educación, experiencia y formación definidos en los estudios previos, bajo la supervisión constante del cumplimiento de sus obligaciones contractuales.

Infraestructura y Recursos Tecnológicos

Mediante los procesos de Gestión de Servicios Administrativos y Logísticos, Gestión de TIC y Gestión Documental, se suministran los bienes, servicios e infraestructura tecnológica y de comunicaciones necesarios.

Respaldo Financiero

La Alta Dirección asegura la disponibilidad de recursos para implementar y mantener el SIG a través del proyecto de inversión de Fortalecimiento Institucional. Este financiamiento permite la adopción de herramientas de analítica y gestión de datos que soportan la toma de decisiones estratégicas.

Estructura de gobernanza y liderazgo

Es una estructura articulada que garantiza la sostenibilidad del sistema y opera de la siguiente manera:

- **Comité Institucional de Gestión y Desempeño:** es el encargado de aprobar y realizar el seguimiento a los proyectos, planes y programas, así como de tomar las decisiones de alto nivel frente a posibles desviaciones.
- **Oficina Asesora de Planeación:** su rol se enfoca en definir los lineamientos y estructurar el Sistema Integrado de Gestión, realizar el seguimiento a los componentes del SIG y generar alertas ante desviaciones, reportando la información a los líderes de proceso y a la alta dirección para la toma de decisiones informadas.
- **Líderes de proceso:** se encargan de definir e implementar los controles para su operación, así como de determinar la documentación y los elementos necesarios para su correcto funcionamiento.

Manual del Sistema Integrado de Gestión

- **Líderes operativos:** actúan como el canal de comunicación con los procesos y se encargan de transferir el conocimiento y los lineamientos generados desde la Oficina Asesora de Planeación a sus equipos; asimismo, son los responsables de direccionar los requerimientos de la Segunda Línea de Defensa y de divulgar las alertas ante desviaciones detectadas.

5.7.8 Conocimiento de la Organización

La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá ha determinado los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios ofertados. Estos conocimientos se gestionan bajo los lineamientos de la dimensión de *Gestión del Conocimiento y la Innovación* del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la cual articula el aprendizaje y la adaptación institucional a través de tres ejes estratégicos: *Herramientas de apropiación y analítica pública*, *Saber innovar para la vida* y *Cultura del compartir, comunicar y transformar*.

Gráfico 4 ejes estratégicos Dimensión de Gestión del conocimiento y la innovación



Fuente DAFP 2024.

Para la aplicación práctica de esta dimensión, la empresa cuenta con el proceso de Gestión del Conocimiento y la Innovación, liderado por la Oficina Asesora de Planeación. Los instrumentos, metodologías, roles y herramientas operativas para la identificación, apropiación y preservación del saber institucional se encuentran detallados en el **Manual para la implementación y mantenimiento de la Política de Gestión del Conocimiento y la Innovación** (MN-09), así como en la documentación controlada asociada a este proceso en el SIG.

Manual del Sistema Integrado de Gestión

5.7.9 Comunicación

A través del proceso *Relacionamiento y Comunicaciones*, la Alta Dirección se asegura que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro y fuera de la Empresa (correo electrónico institucional, intranet, página web, 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.
2. Los Líderes de Proceso en cumplimiento de la Directiva 008-2021, deberán realizar, como mínimo una vez al año, la revisión integral de los documentos asociados a los procesos a su cargo, con el fin de verificar su vigencia, pertinencia, coherencia y alineación con la normatividad aplicable, los lineamientos institucionales y la operación real del proceso. Como resultado de esta revisión, deberán identificarse los ajustes, modificaciones o eliminaciones que se consideren necesarios y planificarlos para garantizar la oportuna actualización, validación y formalización de los documentos, así como su adecuada implementación y controlar su correcta aplicación.
3. Los Líderes de Proceso y/o responsables de la documentación deberán elaborar y actualizar los documentos bajo un enfoque de gestión de riesgos, asegurando la identificación de los riesgos asociados y la incorporación de controles claros, aplicables y alineados con la operación del proceso.
4. 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.
5. Los documentos vigentes son los que se encuentran publicados en la Intranet de la empresa.
6. 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.
7. Las elaboraciones de los documentos deben realizarse de acuerdo con la *Guía para elaboración y actualización de documentos* (GI-02).
8. Los líderes de proceso deben socializar a su equipo de trabajo y a los interesados los cambios realizados a la documentación dentro de los 8 días hábiles siguientes a la aprobación (firmas) o confirmación de la eliminación del documento, dejando evidencia de la socialización realizada.

Manual del Sistema Integrado de Gestión

9. Los líderes de proceso son los responsables del tema que se esté documentando deben solicitar la actualización del Normograma cuando se oficialicen los cambios requeridos.

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:



Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

Los procesos misionales que dan cumplimiento al requisito del diseño y desarrollo son Ejecución de Proyectos y Gestión Urbana, estos procesos cuentan con los lineamientos documentados para su aplicación:

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 de Contratación y Gestión de Negocios (MN-12)*, con la asignación de un supervisor para el contrato y el seguimiento a los entregables y recibido a satisfacción.

Manual del Sistema Integrado de Gestión

5.7.13 Conformidad del producto o servicio

Para asegurar la identificación y tratamiento de productos o servicios no conformes, la Empresa dispone de la metodología de Control de Salidas No Conformes, la cual se operativiza a través de la **Matriz de identificación y tratamiento de Salidas y/o Productos No Conformes**.

Esta metodología aplica a la totalidad de los servicios y trámites definidos en el **Portafolio de Servicios de la Empresa**, así como a aquellos registrados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) y en la Guía de Trámites y Servicios.

El alcance comprende todos los procesos misionales y de apoyo que interactúan de manera directa con la ciudadanía o el cliente externo, garantizando que cualquier salida generada bajo la oferta institucional vigente sea objeto de control ante posibles desviaciones de los requisitos establecidos.

Es responsabilidad de cada líder de proceso asegurar que los nuevos servicios incorporados al portafolio se integren a la Matriz de identificación, manteniendo así la conformidad de la operación frente a las necesidades del cliente y el cumplimiento del propósito institucional.

5.7.14 Medición, análisis y mejora

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

- **Satisfacción del cliente:** medida mediante encuestas de percepción y satisfacción articuladas según el alcance de cada proceso:
 - **Trámites y atención directa:** evaluación de la satisfacción de los ciudadanos que formulan peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o acuden al punto de atención presencial, liderada por el proceso de *Atención y Relacionamento con la Ciudadanía*.
 - **Diálogo y concertación territorial:** medición del nivel de satisfacción de los participantes en los espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas, liderada por el proceso de *Gestión de la Participación Ciudadana y Asuntos Sociales*.
- **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.

Manual del Sistema Integrado de Gestión

- **Seguimiento y medición de los procesos y productos:** a través de los indicadores establecidos en los procesos, 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 el procedimiento *PD-17 Planes de mejoramiento* 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.

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.

Manual del Sistema Integrado de Gestión

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.
6	20/09/2022	Actualización anexo 1 Gestión de Partes Interesadas.
7	09/05/2023	Actualización del mapa de procesos, así como de los numerales de diseño y desarrollo, conformidad del producto servicio y anexo despliegue de política y objetivos.
8	17/07/2023	Actualización alcance del Sistema Integrado de Gestión (exclusiones).
9	14/08/2024	Actualización del componente estratégico de acuerdo con la reestructuración de la empresa y cambios en el modelo de operación por procesos.
10	17/09/2024	Actualización del componente conformidad del producto servicio, actualización roles y responsabilidades y del anexo 2 Despliegue de los objetivos del Sistema Integrado de Gestión.
11	19/08/2026	Actualización de los numerales de contexto, recursos, conocimiento de la organización y conformidad del producto o servicio. Eliminación del anexo de despliegue de objetivos del SIG, que pasa a gestionarse como registro independiente del proceso de Direccionamiento y Planeación Institucional, y actualización del anexo de partes interesadas. De conformidad con los lineamientos establecidos para las "Modificaciones de forma en documentos controlados del SIG" en la Guía para la elaboración y actualización de documentos GI-02, se actualiza el diseño del Mapa de Procesos para armonizarlo con la nueva línea gráfica de la página web de la Empresa, sin modificar su contenido. En consecuencia, pasa a versión 10, dejando la

Manual del Sistema Integrado de Gestión

trazabilidad del cambio en la nueva versión del Manual del Sistema Integrado de Gestión.

ANEXO 1 GESTIÓN DE PARTES INTERESADAS

1. Partes Interesadas

Las partes interesadas, se definen como todos aquellos ciudadanos, entidades, organizaciones o grupos sociales que se pueden impactar directa o indirectamente y de manera significativa por las actividades o servicios que presta de la Empresa; o cuyas acciones pueden incidir sobre la capacidad de esta para desarrollar con éxito los objetivos estratégicos establecidos.

1.1 Categorías de las Partes Interesadas

Para identificar, verificar o actualizar correctamente las partes interesadas, se debe contemplar la información documentada de cada proceso, ya que, en esta, se muestran las partes interesadas y la relación de las entradas y salidas derivadas del funcionamiento del proceso.

1.2 Partes interesadas relevantes

Las partes interesadas relevantes son los actores que pueden constituir un riesgo significativo para la sostenibilidad de la Empresa, si no se satisfacen sus necesidades y expectativas.

La clasificación de poder/interés compara los grupos de interés basada en su autoridad e influencia en la gestión de la Empresa, esto contribuye a concentrar sus los esfuerzos en los actores que pueden aportar al éxito o fracaso de las iniciativas planes o proyectos de la Empresa.

1.2.1 Tipos de partes Interesadas

Los tipos de partes interesadas pueden ser:

- **Actores principales:** son aquellos actores imprescindibles para el funcionamiento normal de la empresa que se pueden ver afectados de manera positiva o negativa por el actuar de la misma. Estos actores tienen una relación estrecha con la Empresa, por ejemplo, los funcionarios o los clientes. También en esta categoría podría incluirse a los proveedores o miembros de la Junta Directiva.
- **Actores secundarios:** Los intermediarios, personas u organizaciones que se ven afectadas indirectamente por las acciones de la Empresa.
- **Interesados terciarios:** actores que serán los menos afectados

1.3 Requisitos Partes Interesadas

Las necesidades y expectativas obedecen a requisitos que tenemos con las partes interesadas, y estos se pueden clasificar, en requisitos de: *Cliente, Legales, Empresa y Norma o requisitos "CLEN"* que se deben tener en cuenta en la ejecución del proceso, y que, de no cumplirse, constituyen un producto o servicio no conforme o una no conformidad.

Requisito	Descripción
Cliente	Requisitos especificados por el cliente.
Legales	Hace referencia a la normatividad aplicable al proceso. (Normograma).
Empresa	Son aquellos que define la Empresa a través de actos normativos, procedimientos, etc.
Norma	Hace referencia a los requisitos aplicables de las normas de los Sistemas de Gestión (Matriz de requisitos de los modelos referenciales).

2. Necesidades, problemas y expectativas de la Partes Interesadas

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.

2.1 Fuentes para la identificación de necesidades y expectativas de las partes interesadas

FUENTE	DESCRIPCIÓN
Información documentada del Sistema Integrado de Gestión	Caracterización de procesos, procedimientos, protocolos, manuales, guías, formatos entre otros tipos documentales que contienen información sobre las entradas y salidas de los procesos, y características de utilidad para consolidar las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
Matriz de Partes Interesadas	Contienen la información base para la identificación de necesidades y expectativas, así como de las formas de relacionamiento; la matriz puede actualizarse según los cambios que se presenten en los procesos.
Matriz de Partes Interesadas por Proceso	Herramienta documental que contiene la identificación detallada de las partes interesadas y la caracterización de sus necesidades, problemas y expectativas a nivel operativo y delimitado por la gestión específica de cada proceso de la Entidad. Su alcance es puntual y directo frente a las actividades de cada dependencia, y

FUENTE	DESCRIPCIÓN
	se actualiza de manera dinámica cada vez que se presente un cambio en la operación o lo requiera el líder del proceso.
Matriz de Salidas No Conformes	Instrumento en el cual se definen las características requeridas por nuestros usuarios y partes interesadas para los servicios prestados por la Empresa.
Identificación de partes interesadas y caracterización de usuarios de la Empresa	Contiene la identificación de los actores que tienen algún tipo de relacionamiento con la empresa a partir de las demandas que presentan, los canales de interacción usados y la influencia en la gestión institucional, adicionalmente contiene, entre otros aspectos la Identificación de usuarios con respecto a los trámites y servicios que ofrece la Empresa.
Informes de quejas y reclamos, y encuestas de percepción	Permite identificar y monitorear la necesidades y expectativas de las partes interesadas a través Peticiones, Quejas, Reclamos, y Solicitudes, para que a partir del análisis se brinde información clave para la toma de decisiones.
Encuestas aplicadas a las partes interesadas	Permiten indagar y conocer aspectos relevantes de las partes interesadas, de las encuestas realizadas se encuentran, percepción, satisfacción y rendición de cuentas entre otras.

2.1.1 Plan de Gestión Social

El Plan de Gestión Social, es el conjunto de programas, actividades y acciones tendientes a abordar integralmente a las familias a reasentar a fin de minimizar los efectos negativos del desplazamiento involuntario. El Plan de Gestión Social tendrá un componente social y un componente económico cuando sea del caso, así:

Componente Social: Corresponde al conjunto de programas, planes, proyectos, estrategias, actividades y acciones con los cuales se pretende mitigar y minimizar los impactos sociales, económicos y culturales en la población desplazada por la ejecución de los proyectos.

Componente Económico: Corresponde a los reconocimientos económicos que hace la entidad a cargo del proyecto, los cuales tienen por objeto minimizar los impactos socioeconómicos generados por el desplazamiento.

En desarrollo del marco normativo que convoca a las entidades del distrito a participar de las transformaciones urbanas que tienen lugar en el territorio, la Empresa ha liderado procesos de acompañamiento social a los residentes, a través de la implementación de los Planes de Gestión Social, los cuales describen el contexto social donde se localizan los proyectos, para entender las condiciones sociales, económicas y culturales que caracterizan la población objeto de estudio,

que conforma la pieza urbana donde se implantan los Planes Parciales y las Actuaciones Estratégicas, donde la Empresa es el Operador Urbano.

En este mismo orden de localización, se presentan las características de la Localidad, la UPL y el barrio, las cuales se estructuran a partir de la consulta de fuentes secundarias oficiales, especialmente en relación con información cuantitativa que permita analizar las características de la población en función de la implantación del Plan Parcial y de las Actuaciones Estratégicas. Algunas de las características desarrolladas en los Planes de Gestión Social, son:

- Localización y ubicación del proyecto
- Aspectos generales de la Localidad
- Distribución por barrios de las UPL
- Aspectos demográficos de la localidad (Estratificación Socioeconómica, Condiciones de habitabilidad, Bienes de Interés Cultural en la localidad, entre otros)
- Índices de pobreza y calidad de vida
- Equipamientos Colectivos (de educación, salud, bienestar social, cultura, recreativos, deportivos y de parques)

La consulta de fuentes secundarias de tipo institucional, son aquellas que reportan información útil y reciente, entre ellas están los estudios realizados por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE, la Secretaría Distrital del Hábitat, la Secretaría Distrital de Planeación, la Secretaría Distrital de Hacienda, Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, Unidad Administrativa Especial de Catastro, la encuesta “Bogotá cómo Vamos”, la Encuesta Multipropósito, entre otros.

2.2 Matriz de Partes Interesadas por Proceso

La matriz de partes Interesadas por proceso es una herramienta de consulta detallada que permite identificar y caracterizar a aquellas partes interesadas pertinentes con las cuales los procesos de la Empresa mantienen una relación directa en el marco de las actividades, trámites o gestiones operativas y misionales que adelantan.

A diferencia de la visión consolidada, esta matriz delimita el alcance del relacionamiento a nivel de dependencia, permitiendo registrar las particularidades operativas del proceso.

Entre sus campos y variables más destacadas se encuentran:

- Proceso / Dependencia responsable.
- Nombre del actor o parte interesada específica.
- Categoría, Alcance y Subcategoría del actor
- Necesidades y Expectativas específicas identificadas en la operación
- Impacto / Incidencia en el proceso
- Mecanismos e instancias operativas de relacionamiento

La matriz de partes interesadas por proceso constituye un registro controlado del SIG. Su administración, actualización y trazabilidad se gestiona de forma descentralizada por cada líder

de proceso y se encuentra disponible para consulta en la Intranet institucional, dentro del proceso de Direccionamiento Estratégico y Planeación Institucional, bajo la categoría de "Otros Documentos Controlados", donde se dispondrá del archivo correspondiente a cada proceso de la Empresa.

2.3 Matriz de Partes Interesadas

La *Matriz de Partes Interesadas* es una herramienta que permite consultar cuáles son esas organizaciones, grupos, entidades o ciudadanos a los cuales impactamos interna o externamente por las actividades misionales y administrativas que realizamos la Empresa identificando:

- Categoría
- Descripción
- Partes interesadas
- Necesidad / Expectativa
- ¿Cómo se atiende?
- Relación
- Tipo de Información
- Instancias de encuentro

A continuación, se presenta la *Matriz de Partes Interesadas*:

MATRIZ DE PARTES INTERESADAS RENOBO

Categoría	Descripción	Identificación		Partes interesadas relevantes			Relacionamiento		
		Partes Interesadas	Necesidad / Expectativa	¿Cómo se atiende?	Poder	Interés	Tipo de parte interesada	Relación	Tipo de Información
1. 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.	Sector Público Nacional • Superintendencias • Unidades Administrativas Especiales (UAE) • Entidades Adscritas y vinculadas • Agencias Presidenciales • Rama Judicial y Órganos Jurisdiccionales (Alta Corte, Tribunales y Juzgados) • Organismos de Control • Fondos • Institutos • Comisiones y Corporaciones • Unidades Especiales • Agencias Nacionales • Entidades de Planeación y Gestión • Entidades del Sector • Defensa y Seguridad • Entidades del Sistema Financiero • Empresas Estatales	• 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 público de empleo • Aportación clara de pruebas, expedientes administrativos y antecedentes documentales • Requerimientos en el marco de los procesos judiciales.	• Formular y ejecutar instrumentos para la planeación y seguimiento institucional • Ejecutar los procedimientos asociados al Sistema Integrado de Gestión • Manejo de trabajo • Convenciones • Articulación interinstitucional • Desarrollo de lineamientos para el sector • Priorización de acciones y notificación formal de actuaciones mediante el buzón de notificaciones judiciales oficiales y plataformas institucionales	Bajo	Bajo	Acor Interesado Tercario	Demandante y Generador de información	Informes, reportes y otros Certificaciones, licencias y permisos Solicitud de permisos y aprobaciones Solicitud de información
		Sector Público Distrital • Secretarías • Empresas Industriales y Comerciales del Estado (EICE) • Institutos • Entidades Adscritas y Vinculadas • Departamentos Administrativos • Unidades Administrativas Especiales (UAE) • Centros • Centros Autónomos • Entidades de Control • Empresas Sociales del Estado (ESE) • Concejo de Bogotá • Organismos de Control • Cuerpos de Seguridad • Alcaldías Locales • Autoridades y Entidades Ambientales del Orden Distrital y Regional (CAR, Aguas de Bogotá, Jardín Botánico)	• Ejecutar lineamientos e iniciativas distritales • Información sobre el desempeño institucional • Articulación interinstitucional • Certificaciones, licencias y permisos • Desarrollo de proyectos • Incorporación de determinantes ambientales • Instrumentos de sostenibilidad/resiliencia climática en los proyectos de renovación urbana y desarrollo inmobiliario.	• Dar cumplimiento al Plan de Desarrollo • Reporte FUS3 • Desarrollo de planes institucionales • Cumplir las obligaciones contractuales • Cumplir con el manual de contratación de la empresa • Cumplir con la normatividad aplicable • Desarrollo de lineamientos para el sector • Integración de Criterios Ambientales y de Adaptación al Cambio Climático (infraestructura verde, ecourbanismo, gestión de RCD) desde la etapa de estructuración y diseño de los proyectos.	Alto	Alto	Acor Principal	Demandante y Generador de información	Certificaciones, informes, reportes, contratos, convenios, actos administrativos y otros Mensajes de trabajo Encuentros presenciales o virtuales Asesorías Acompañamientos Visitas de seguimiento, inspección y control ambiental a predios, obras y actuaciones urbanísticas por parte de la autoridad ambiental.
		Entes de Vigilancia y Control • Contraloría de Bogotá • Concejo de Bogotá • Personería de Bogotá • Procuraduría General de la Nación • Medios de Vigilancia • Fiscalía General de la Nación	• Rendición de cuentas de la gestión • Cumplimiento de la normatividad aplicable • Información sobre el desempeño institucional • Información sobre atención a población vulnerable • Medición de impacto • Atención de denuncias o investigaciones	• Atender a los requerimientos del organismo de control de manera clara, oportuna, veraz y acorde a la solicitud	Alto	Bajo	Acor Interesado Tercario	Demandante y Generador de información	Informes, reportes, Comunicaciones oficiales entre entes Requerimientos, Auditorías y Visitas administrativas
		Región Metropolitana • Alcaldías municipales de Cajicá, Chía, Cota, El Rosal, Facatativá, Fusca, Gachancipá, La Calera, Muzo, Mosquera, Sibate, Soacha, Sopó, Tabio, Tenjo, Tocancipá y Zipaquirá.	• Desarrollo de los proyectos urbanos y demás actuaciones urbanas integrales	• Portafolio de productos y servicios	Alto	Bajo	Acor Interesado Tercario	Demandante de información, productos y servicios	Pendiente
		Empresas o aliados interesados en participar en el desarrollo de proyectos inmobiliarios o urbanos.	• Empresas Constructoras • Promotoras Inmobiliarias • Inversores de la Construcción • Fondos de Inversión Inmobiliaria • Desarrolladores de Proyectos de Interés Social • Firmas de Ingeniería Civil y Urbanismo • Empresas de Tecnología y Sistemas de Información • Consultoras de Diseño y Arquitectura	• Desarrollo de los proyectos urbanos y demás actuaciones urbanas integrales	Alto	Alto	Acor Secundario	Demandante de información, productos y servicios	Mensajes de trabajo Encuentros presenciales o virtuales Asesorías Acompañamientos Solicitudes
2. Organizaciones y Organizaciones	Grupos organizados de vecinos, propietarios de suelos, empresas públicas o privadas interesadas en que se desarrolle algún proyecto inmobiliario o urbano.	• Propietarios Individuales • Empresas Propietarias • Asociaciones de Propietarios • Colegios Inmobiliarios • Cooperativas de Vivienda • Propietarios de Inmuebles Históricos o Patrimoniales • Inversionistas Inmobiliarios	• 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 • 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	• 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	Alto	Alto	Acor Principal	Demandante de información y servicios	Informes, reportes, actos administrativos y otros Solicitudes ciudadanas Mensajes de trabajo Encuentros presenciales o virtuales Mecanismos de atención al ciudadano Comité Local de Política Social, Ferias de Servicios Instancias distritales de participación
3. Propietarios Individuales	Son los habitantes con arraigo a un territorio independientemente de si son propietarios, arrendatarios, poseedores o usufructuarios y que tienen una serie de derechos pero también de obligaciones respecto al desarrollo de una acción o actuación urbanística en el inmueble que ocupan.	• Personas que viven en los predios e inmuebles, así como quienes desarrollan una actividad comercial en las áreas donde se adelantarán los proyectos.	• 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 • 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	• Planes de Gestión Social • Acuerdos de derechos y deberes • Escenarios y mecanismos de participación	Alto	Alto	Acor Principal	Demandante de información y servicios	Informes, reportes, actos administrativos y otros Solicitudes ciudadanas Mensajes de trabajo Encuentros presenciales o virtuales Mecanismos de atención al ciudadano Comité Local de Política Social, Ferias de Servicios Instancias distritales de participación
4. Miembros	Personas jurídicas o naturales que tienen relación con Renobo para la ejecución de proyectos.	Para la gestión Municipal • Empresas de Construcción • Empresas de Ingeniería • Consultoras de Urbanismo y Arquitectura • Firmas de Consultoría Ambiental • Proveedores de Tecnología y Sistemas de Información • Empresas de Transporte y Logística • Empresas de Servicios Públicos • Proveedores de Equipamiento Urbano De apoyo administrativo • Cajas de Compensación • EPS • ARL • Proveedores Logísticos • Prestadores de servicios generales, aseo y cafetería	• Productos y servicios de la Empresa • Desarrollo de los proyectos urbanos y demás actuaciones urbanas integrales	• Oportunidad y cumplimiento con el pago por la prestación de los servicios • Transparencia en la contratación • Relaciones mutuamente beneficiosas	Bajo	Alto	Acor principal	Demandante de información, productos y servicios	Informes, reportes, contratos, convenios Mensajes de trabajo Encuentros presenciales o virtuales Solicitudes
5. Proveedores y Contratistas	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 socialización del existente. Incluye centros de investigación que trabajan temáticas relacionadas con el desarrollo de las intervenciones y sus posibles efectos sobre la comunidad, el sector productivo y la ciudad en los proyectos liderados por la Empresa.	• Universidades • Centros de Desarrollo Tecnológico • Centros Educativos • Observatorios Sociales • Proveedores de Tecnología Empresas de Consultoría • Centros de Pensamiento • PROBOGOTA • Empresas certificadoras • SIENA • Laboratorios distritales de innovación	• Relaciones mutuamente beneficiosas • Intercambio de buenas prácticas • Intercambio de información • Intercambio de conocimiento	• Realizar convenios o alianzas con otras organizaciones e instituciones para intercambio de conocimiento e innovación • Cumplir las obligaciones contractuales • Cumplir los requisitos específicos definidos en convenios o alianzas	Bajo	Bajo	Acor terciario	Demandante y Generador de información	Informes, reportes, contratos, actos administrativos y otros Mensajes de Trabajo Encuentros presenciales o virtuales Cursos Electrónicos Página web Eventos, foros, webinar
6. Actores de la Comunidad y Sociedad Civil	Vecinos, organizaciones comunitarias y sociales, principalmente las que están en el área de influencia de los proyectos de los que Renobo hace parte.	• Juntas de Acción Comunal (JAC) • Organizaciones No Gubernamentales (ONG) • Colectivos y Movimientos Ciudadanos • Asociaciones de Vecinos • Grupos de Interés Específico • Plataformas y Redes de Participación Ciudadana • Centros y Casas de Cultura • Medios de Comunicación Comunitarios • Organizaciones Sociales • Fundaciones empresariales	• Acceso a la información pública • Canales de comunicación (denuncia y Linea 103) • Participación y realimentación en la Planeación y el desarrollo de la ciudad • Facilidad para comunicarse con la entidad y oportunidad en la respuesta	• PQRS • Procedimientos de satisfacción • Menú de Transparencia y Acceso a la Información	Alto	Alto	Acor principal	Demandante de información y servicios	Informes, reportes, actos administrativos y otros Solicitudes ciudadanas Mensajes de trabajo Encuentros presenciales o virtuales Mecanismos de atención al ciudadano Comité Local de Política Social, Ferias de Servicios Instancias distritales de participación
7. Comunicadores y Líderes de Opinión	Radio, Prensa, Televisión y portales. Medios de comunicación digitales. Líderes de Opinión	• Medios de Comunicación - Masiva • Medios Digitales • Influenciadores • Líderes de Opinión	• Productos y servicios de la Empresa • Desarrollo de los proyectos urbanos y demás actuaciones urbanas integrales • Desarrollo de planes estratégicos y proyectos de la Empresa • Información sobre el desarrollo de Proyectos Urbanos y demás actuaciones urbanas integrales	• Cumplir con los procedimientos de comunicación interna y externa	Bajo	Bajo	Acor secundario	Demandante de información	Informes, reportes, noticias, y otros Piezas de comunicación Encuentros presenciales o virtuales Mensajes de trabajo Redes sociales
8. Partes Interesadas Internas	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.	• Contralistas de prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión • Sindicato / Convención Colectiva • Junta Directiva	• 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 • 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 • 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 • Información oportuna sobre las modificaciones resultantes de la gestión institucional (presupuestos, ambientales, administrativos, estratégicos, otros) • Conocimiento sobre los cambios en la estructura organizacional	• Plan Estratégico de Talento Humano • Ejecutar los procedimientos de Gestión de Talento Humano • Cumplir con la normatividad aplicable • Ejecutar procesos y procedimientos conforme a las obligaciones contractuales • Cumplir con el Manual de Contratación de la empresa • Cumplir con la normatividad aplicable • Plan del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo • Cumplir con la normatividad aplicable • Acuerdos • Estatutos	Alto	Alto	Acor Principal	Demandante y Generador de información	Informes, Reportes y Otros Mensajes de Trabajo Encuentros presenciales o virtuales Intranet, Cursos Electrónicos, Página web Mensajes de Trabajo Encuentros presenciales o virtuales Intranet, Cursos Electrónicos, Página web Mensajes de Trabajo Encuentros presenciales o virtuales Intranet, Cursos Electrónicos, Página web Mensajes de Trabajo Encuentros presenciales o virtuales Intranet, Cursos Electrónicos, Página web

2.4 Bienes y/o servicios para atender las necesidades o problemas de las partes interesadas

La Empresa, en cumplimiento de su misionalidad, cuenta con estrategias para apoyar el desarrollo de proyectos urbanos que le apuestan a la construcción de la ciudad que todos soñamos y contribuir a la satisfacción de partes interesadas, a través de:

- Desarrollo de proyectos urbanos orientados a la sostenibilidad social, ambiental y económica.
- Potencialización de oportunidades de negocio con un portafolio de servicios y proyectos rentables.
- Amplia experiencia en la formulación, estructuración y desarrollo de proyectos en el sector, capacidad de gestión de proyectos, y su enfoque en la sostenibilidad y el bienestar social.
- Trabajo articulado con empresas de servicios públicos, la Secretaría Distrital de Planeación y las Curadurías Urbanas para adelantar eficientemente la gestión normativa que requieren los proyectos.
- Disposición de canales establecidos ante la Secretaría de Movilidad, Metro, Transmilenio, DADEP e IDU, para la gestión ágil en temas relacionados con espacio público y movilidad.

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

MN-01_Manual_SIG_V11

EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ
gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20260819-073620-d74bd4-41640889

Creación: 2026-08-19 07:36:20

Estado: Finalizado

Finalización: 2026-08-19 08:07:49



Escanee el código
para verificación

Aprobación: Oficina Asesora de Planeación

Andrés Felipe Useche

1022402202

ausechel@renobo.com.co

Jefe Oficina Asesora de Planeación
Oficina Asesora de Planeación

Elaboración: Oficina Asesora de Planeación

Lady Vanesa Lopez Tovar

53055128

llopezt@renobo.com.co

Contratista

Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá

Revisión: Oficina Asesora de Planeación

Esperanza Peña Quintero

52166269

epenaq@renobo.com.co

Contratista

Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS			 Escanee el código para verificación
MN-01_Manual_SIG_V11 EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ gestionado por: azsign.com.co			
Id Acuerdo: 20260819-073620-d74bd4-41640889 Creación: 2026-08-19 07:36:20 Estado: Finalizado Finalización: 2026-08-19 08:07:49			
TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Revisión	Esperanza Peña Quintero epenaq@renobo.com.co Contratista Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogot	Aprobado	Env.: 2026-08-19 07:36:22 Lec.: 2026-08-19 07:36:33 Res.: 2026-08-19 07:36:58 IP Res.: 181.63.25.73 Canal: Email
Elaboración	Lady Vanesa Lopez Tovar llopezt@renobo.com.co Contratista Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogot	Aprobado	Env.: 2026-08-19 07:36:58 Lec.: 2026-08-19 07:38:02 Res.: 2026-08-19 07:38:10 IP Res.: 152.202.92.111 Canal: Email
Aprobación	Andrés Felipe Useche ausechel@renobo.com.co Jefe Oficina Asesora de Planeación Oficina Asesora de Planeación	Aprobado	Env.: 2026-08-19 07:38:11 Lec.: 2026-08-19 08:07:42 Res.: 2026-08-19 08:07:49 IP Res.: 201.245.214.50 Canal: Email