

MANUAL DE LA CALIDAD NORMA ISO 9001:2015

Oficina de Servicio al Ciudadano
Secretaría de Educación del Distrito

Bogotá DC, XX de XXXXX de 2021

TABLA DE CONTENIDO

Contenido	
INTRODUCCIÓN	5
1. Objeto Institucional.....	6
1.1. Secretaría de Educación del Distrito	6
1.2 Misión de la SED.....	6
1.3 Visión	6
1.4 Valores Institucionales.....	6
1.5 Planeación estratégica – planes y programas	7
1.6 Estructura organizacional de la SED	9
1.7 Estructura de la Oficina de Servicio al Ciudadano.....	10
2. Referencias Normativas	11
3. Principios de Gestión de Calidad de la Oficina de Servicio al Ciudadano.....	14
3.1 Creación del Código de Integridad del Servicio Público	14
3.2 Liderazgo.....	14
3.3 Compromiso de los servidores públicos.....	15
3.4 Enfoque a procesos	15
3.5 Mejora	15
3.6 Toma de decisiones basada en el seguimiento, el análisis y la evidencia	15
3.7 Gestión de las relaciones.....	16
4. Contexto de la Organización.....	16
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto.....	16
4.1.2 Localización	17
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	17
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.....	18
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	18
4.5 Ciclo del Servicio PHVA de la Oficina de Servicio al Ciudadano	19
4.6 Modelo del Sistema Integrado de Servicio a la Ciudadanía	20
4.7 Ciclo del Servicio	20
5. Liderazgo.....	21
5.1 Liderazgo y compromiso.....	21

5.2 Estructura Orgánica del Sistema de Gestión de Calidad	22
5.3 Representante de la dirección	23
5.4 Enfoque al cliente.....	23
5.5 Política	23
5.5.1 Establecimiento de la política de la calidad	23
5.5.2 Comunicación de la política de calidad	24
5.5.3 Comunicación Interna	24
5.5.4 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	25
6. Planificación	25
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	25
6.1.1 Riesgos.....	25
6.1.2 Los Niveles de Autoridad y de Responsabilidad en materia de riesgos son:	26
6.1.2 Oportunidades.	26
6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos.....	27
6.3 Planificación de los cambios	27
7. Apoyo	27
7.1 Personas	28
7.3 Infraestructura	32
7.4 Ambiente para la operación de los procesos.....	32
7.5 Recursos de seguimiento y medición.....	32
7.6 Encuestas de Satisfacción	33
7.8 Auditoría Interna.....	34
7.9 Conocimientos de la organización	36
7.10 Competencia	36
7.11 Toma de conciencia.....	37
7.12 Comunicación.....	37
7.13 Información documentada	37
7.5.1 Generalidades	38
7.5.2 Creación, actualización y control de la información documentada	38
8. Operación	40
8.1 Planificación y control operacional	40
8.2 Requisitos para los servicios	40
8.2.1 Comunicación con el cliente	40

8.2.2	Determinación de los requisitos de los servicios	40
8.2.3	Revisión de los requisitos para los servicios	41
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	41
8.5	Producción y provisión del servicio	42
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	42
8.5.4	Preservación.....	42
8.5.6	Control de los cambios	42
8.6	Liberación de los productos y servicios	43
8.7	Control de salidas no conformes.....	43
9.	Evaluación del Desempeño.....	43
9.1.2	Satisfacción del cliente	44
9.1.3	Análisis y evaluación.....	44
9.2	Auditoría interna.....	45
9.3	Revisión por la dirección.....	45
9.3.2	Entradas de la revisión por la dirección.....	45
10.	Mejora	46
10.1	Generalidades	46
10.2	No conformidad y acción correctiva.....	46
10.3	Mejora	46

Introducción

La Secretaría de Educación del Distrito – SED, a través de su Oficina de Servicio al Ciudadano – OSC, planificó e implementó el Sistema de Gestión de Calidad - SGC bajo los requisitos de la Norma ISO 9001: 2015, de conformidad con el Artículo 209 de la Constitución Política, las políticas de la Secretaría de Educación del Distrito, Subsecretaria de Gestión Institucional, Dirección de Servicios Administrativos y del Comité de Calidad para su respectiva validación y seguimiento.

El presente Manual de Calidad describe, documenta y define el alcance del Sistema de Gestión de Calidad en la Oficina de Servicio al Ciudadano, para el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, con el fin de alcanzar la adecuación, eficacia y efectividad del SGC, pero sobre todo para el cumplimiento de la visión, misión de la SED con altos estándares de calidad en los servicios prestados, a través del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía y política de calidad en concordancia con los lineamientos institucionales.

El Manual de Calidad fue adoptado por el jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano como instrumento del SGC mediante Resolución No. xxxxx del xxxx de xxxx de 20xxx.

Este Manual de Calidad se encuentra disponible en Sharepoint de la Oficina de Servicio al Ciudadano, para su consulta y aplicación, quedando el original bajo la custodia de la Oficina Asesora de Planeación.

Por lo tanto, el documento impreso o fotocopiado se considera como copia no controlada.

1. Objeto Institucional

1.1. Secretaría de Educación del Distrito

La Secretaría de Educación del Distrito, fue creada mediante el Acuerdo No. 26 del 23 de mayo de 1955, del Concejo de la ciudad. Hace parte del sector central de la Administración Distrital, en cabeza de la Alcaldía Mayor de Bogotá y cuenta con autonomía administrativa y financiera.

La SED, tiene por objeto orientar y liderar la formulación y ejecución de políticas, planes, programas y proyectos, para garantizar el derecho a la educación y asegurar a la población el acceso al conocimiento y la formación integral.

Es la entidad rectora de la educación preescolar, básica (primaria y secundaria) y media en Bogotá, y sus funciones están establecidas en el Acuerdo 257 de 2006 y en el Decreto 330 de 2008.

Con el fin de alcanzar altos estándares de calidad en los servicios que ofrece la SED a sus usuarios, los cuales se prestan a través de la OSC y en desarrollo del proyecto "Fortalecimiento Institucional", de la SED se tomó la decisión de iniciar las actividades para la certificación del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía.

1.2 Misión de la SED

Adoptada mediante Resolución 659 del 21 de febrero de 2007:

Promover la oferta educativa en la ciudad para garantizar el acceso y la permanencia de los niños, niñas y jóvenes en el sistema educativo, en sus distintas formas, niveles y modalidades; la calidad y pertinencia de la educación, con el propósito de formar individuos capaces de vivir productiva, creativa y

1.3 Visión

Adoptada mediante Resolución 659 del 21 de febrero de 2007:

La SED garantizará el derecho a la educación de los niños, niñas y jóvenes de la ciudad, a través de colegios distritales modernos, humanos e incluyentes y de un proceso de formación democrático, participativo, permanente, personal, cultural y social.

1.4 Valores Institucionales

La Secretaría de Educación del Distrito, expidió el Decreto 118 del 27 de febrero de 2018, "Por el cual se adopta el Código de Integridad del Servicio Público, se modifica el Capítulo II del Decreto Distrital 489 de 2009, "por el cual se crea la Comisión Intersectorial de Gestión Ética del Distrito Capital", y se dictan otras disposiciones de conformidad con lo establecido en el Decreto Nacional 1499 de 2017".

1.5 Planeación estratégica – planes y programas

La SED en su planeación estratégica para cada cuatrienio establece los planes, metas, programas, proyectos, objetivos y recursos necesarios, con el fin de dar cumplimiento a la misión institucional; esta planeación la realiza acorde con las directrices definidas en el Plan de Desarrollo Distrital, Plan Sectorial de Educación, Programa Nacional de Atención al Ciudadano, Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y Proyecto Educativo Institucional – (PEI). Frente al programa Nacional de Atención al Ciudadano, desde la OSC de la SED se determina la Planeación estratégica del SGC conforme a los requisitos establecidos en la norma.

A nivel interno el despliegue hacia los procesos se realiza anualmente a través de la formulación y control del Plan Operativo Anual – POA. Es un documento donde se plasma la planificación estratégica de la OSC orientada a futuro. En el cual se incluyen aspectos como objetivos, seguimientos y metas que la dependencia cumplir en el periodo anual.

El principal objetivo del plan operativo anual es programar la gestión a realizar durante el periodo anual, para asegurar el cumplimiento de las metas y objetivos propuestas por parte del equipo y en línea con los objetivos del Plan Estratégico, las metas del Plan de Desarrollo Distrital, los proyectos de inversión y las funciones o responsabilidades asignadas a la Oficina de Servicio al Ciudadano. El seguimiento se realiza a través de la herramienta POA, aplicativo donde se registran las actividades, seguimientos y respectivo cargue de evidencias.

Adicionalmente, la Secretaría de Educación del Distrito adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, 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 resolver las necesidades y problemas de los ciudadanos con integridad y calidad en el servicio.

La Oficina de Servicio al Ciudadano, cuenta con dos políticas en la Dimensión Gestión para Resultados con Valores, en lo referente a la relación de Estado – Ciudadano, la Política 10: Servicio al Ciudadano y Política 11: Racionalización de Trámites. Este sistema de gestión se complementa y articula, entre otros, con los Sistemas Nacional de Servicio al Ciudadano, de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, de Gestión Ambiental y de Seguridad de la Información.

Entre sus objetivos se encuentran los siguientes:

- Fortalecer el liderazgo y el talento humano bajo los principios de integridad y legalidad, como motores de la generación de resultados de las entidades públicas.
- Agilizar, simplificar y flexibilizar la operación de las entidades para la generación de bienes y servicios que resuelvan efectivamente las necesidades de los ciudadanos.
- Desarrollar una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación para la toma de decisiones y la mejora continua.
- Facilitar y promover la efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de las entidades públicas.
- Promover la coordinación entre entidades públicas para mejorar su gestión y desempeño.

De igual manera, la Secretaría de Educación del Distrito está comprometida con el fortalecimiento de la capacidad institucional para identificar y prevenir riesgos de corrupción, optimizar mecanismos de transparencia y potenciar las estrategias de control social.

Con fundamento en lo anterior y para dar cumplimiento a lo previsto en el capítulo sexto “Políticas Institucionales y Pedagógicas” de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción” artículo 73, así como el Decreto 124 de 2016, la Secretaría de Educación del Distrito, cuenta con una estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para cada vigencia, la cual se realiza con base en la metodología de riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública, la cual fue adoptada por la SED y su objetivo es “Fortalecer la capacidad institucional a través de la identificación y gestión de riesgos de corrupción; optimizar los mecanismos de transparencia y el acceso a la información; mejorar el acceso a los trámites y servicios que presta la entidad y realizar el proceso de rendición de cuentas, con el fin de prevenir la corrupción y mejorar la atención a la ciudadanía”.

La Oficina de Servicio al Ciudadano dentro de los 6 componentes participa directamente en la gestión del Riesgo de Corrupción, Racionalización de Trámites, Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y apoya Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información, los cuales se definen a continuación por su fin y pueden ser consultados en la página web de la entidad:

- Gestión del riesgo de corrupción: la Oficina de Servicio al Ciudadano, con esta herramienta identifica, analiza y controla los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. Para lo cual, lo estructura en el mapa de riesgos de la OSC y de la SED.

- Racionalización de trámites: Estrategia que facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y les permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

- Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano: De acuerdo con la Guía “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2” de la Presidencia de la República”, este componente centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano”. La OSC utiliza esta herramienta con el fin de promover el desarrollo institucional, afianzar la cultura del servicio al ciudadano y fortalecer los canales de atención.

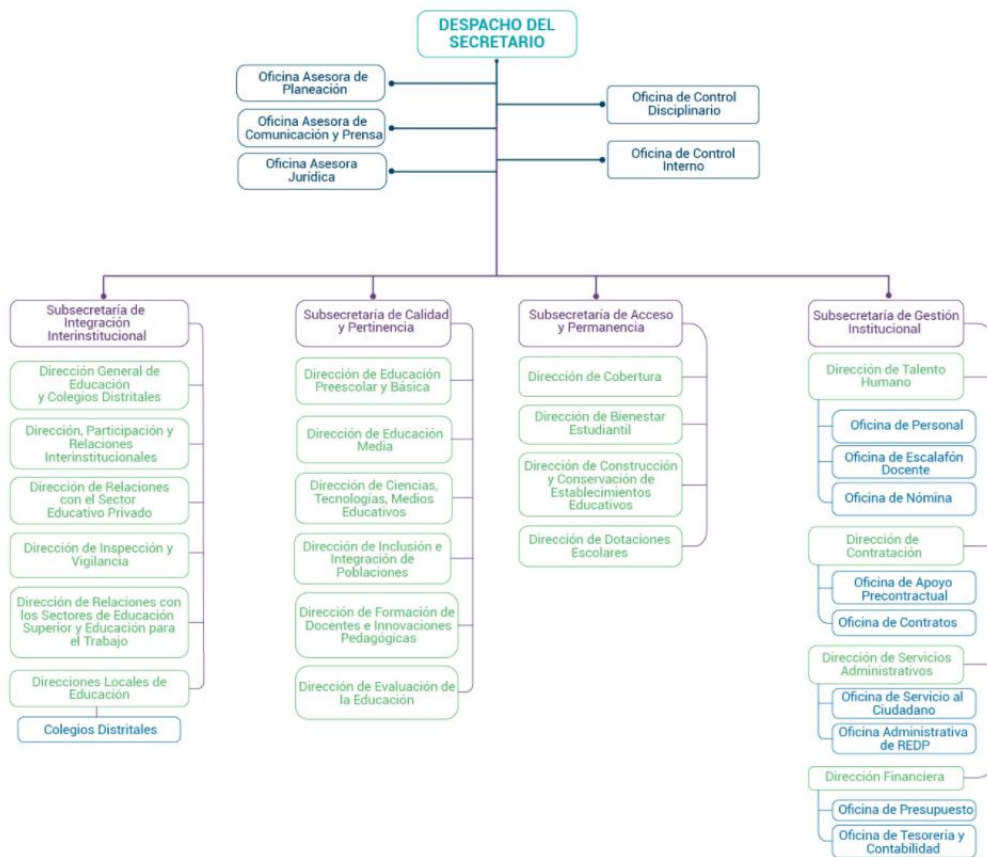
- Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública: Según la Guía “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2” de la Presidencia de la República, este componente “recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados”.

Este componente está dirigido a la implementación de la Política de Acceso a la Información Pública, se enmarca en las acciones para el cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”. Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

La Secretaría de Educación del Distrito continúa con su compromiso de mejoramiento continuo del acceso y la calidad de la información, así como de mantener actualizada la información publicada en el sitio web de la entidad. En este sentido, se presentan las acciones dentro de las cinco (5) estrategias generales que definen el componente de Transparencia y Acceso a información pública, que pueden ser consultadas en el Anexo PAAC SED para cada vigencia publicado periódicamente en la página web de la SED.

1.6 Estructura organizacional de la SED

La estructura organizacional de la SED fue adoptada por el Decreto 330 de 2008, “Por el cual se determinan los objetivos, la estructura, y las funciones de la Secretaría de Educación del Distrito, y se dictan otras disposiciones”.



1.7 Estructura de la Oficina de Servicio al Ciudadano



2. Referencias Normativas

Este manual, así como los procesos, guías y procedimientos que integran el Sistema de Gestión de Calidad se desarrollaron conforme a lo establecido en la ISO 9001:2015 y en cumplimiento de las normas constitucionales y legales que aplican a la SED.

De igual manera, según lo establecido por la Oficina Asesora de Planeación respecto a la metodología de levantamiento y adopción documental de los siguientes documentos:

Procedimientos: Elaboración, Seguimiento y Cierre de los Planes Operativos Anuales-POA, Control de Documentos del Sistema de Gestión, Metodología de Administración del Riesgo y Metodología para la Elaboración de los Documentos del Sistema de Gestión. En cuanto a los formatos, se encuentran Informe de Gestión de POA- Nivel Institucional, Lineamientos para la Elaboración, Seguimiento y Cierre del Plan Operativo Anual-POA y Caracterización de Procesos.

Las referencias normativas también incluyen todas las normas legales y reglamentarias en materia de servicio al ciudadano definidas en el normograma de la Entidad, al igual que todas las normas internas, manuales, instructivos, guías, documentos y formatos asociados a los procesos que regulan los trámites, procesos y procedimientos en esta materia.

En cumplimiento de los requisitos de la norma en el presente documento, se encuentra alineado con la siguiente normatividad de creación de la SED:

1955 Acuerdo 26 Creación, art. 1. Facultad del Alcalde Mayor para de 1955 reglamentar sus funciones y organización, art. 2 Concejo de Bogotá D.C.

1972 Acuerdo 27 Organización Directiva y Administrativa, componentes, Art. de 1972^o, Secretaría de Despacho, Art. 3^o. Oficina de Concejo de Programación, Art. 4^o. Consejo Técnico, Art. 10. Delegado del Bogotá D.C. Magisterio, Art. 11. Comité Académico, Art. 13. Dependencias de la Secretaría de Educación, Dirección Operativa, D.A.A.C., Art. 17 Cargos administrativos, Art. 18.

1993 Comentado Decreto Nacional 3133 de 1968 Derogado por el Decreto 0 de 1993 Nacional 1421 de 1993 Nivel Nacional

1996 Decreto 279 SED, incorporación, Fondo Educativo Regional, situado de 1996 fiscal, ingresos, recursos, educación, administración,

Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. excepciones, Art. 1º y 2º. Estructura, delegación, Secretario de Educación, gastos, inembargabilidad, Art. 3º.

1996 Decreto 443 de 1996 Señala funciones de la Secretaría de Educación de Bogotá del Secretario, Subsecretaría Académica y Administrativa. Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

1997 Decreto 1236 de 1997 Se reestructura la Secretaría de Educación de Santa Fe de Bogotá, D.C. Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

1998 Decreto 524 de 1998 Se ordena la reestructuración administrativa de la Secretaría de Educación para determinar la nueva estructura orgánica, la planta de empleos, el manual de funciones y la deconvocatoria para la provisión de cargos de carrera; se fija plazo para llevarla a cabo. Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

1998 Decreto 538 de 1998 Restructura orgánica y funcional Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.



2000	<p><u>Decreto 896</u> Fondo Distrital para la Financiación de la Educación Superior de los Mejores Bachilleres de Estratos 1 y 2», <u>Alcaldía</u> reglamentación, administración, Art. 1º, 7º y 36. Rubros y <u>Mayor</u> decuantías, art. 2º. Recursos, art. 3º. Educación superior, <u>Bogotá,</u> instituciones, art. 4º. Junta administradora, integración, <u>D.C.</u> funciones, Art. 5º y 6º. SED, Art. 8º. Beneficiarios, cobertura, cubrimiento, Art. 9º y 10. Crédito educativo, acceso, requisitos, Art. 11. Concurso, convocatoria, periodicidad, ingreso, documentos, requisitos, Art. 13 - 15. Selección, proceso, información solicitada, verificación, evaluación, parámetros, beneficiarios, crédito, perfeccionamiento, publicación, modalidades, amortización, valor, renovación, requisitos, Art. 16-24, 26, 27 y 32 - 33. Desembolsos, aprobación, giros, Art. 25. Interés, corriente, mora, Art. 28 y 29. Prima, garantía, Art. 30 y 31. Control académico, reconocimientos, universidades, financiación, Art. 34 y 35. Manejo de imagen, Art. 37. Servicio, coordinación, Art. 38.</p>
2001	<p><u>Decreto 816</u> Funciones, art. 1. Estructura interna, art. 2. Funciones del de <u>2001</u> Despacho del Secretario de Educación, art. 3. Junta de <u>Alcaldía</u> Escalafón, art. 4. Junta Distrital de Educación, art. 5. <u>Mayor</u> de Funciones por oficina, art. 6 a 51. <u>Bogotá,</u> <u>D.C.</u></p>
2002	<p><u>Decreto 496</u> Se modifica la fuente de financiación de algunos cargos de de <u>2002</u> la planta administrativa de la Secretaria de Educación <u>Alcaldía</u> Distrital en cumplimiento de la Ley 715 de 2001, se modifica <u>Mayor</u> de <u>Decreto 817</u> de 2001 y se establece la planta global de <u>Bogotá,</u> cargos administrativos por fuente de financiación, art. 1 a 4. <u>D.C.</u></p>
2006	<p><u>Decreto 93</u> Modifica la Estructura Organizacional de la Secretaría de de <u>2006</u> Educación del Distrito, adoptada mediante Decreto Distrital <u>Alcaldía</u> 816 de 2001, como consecuencia de lo dispuesto por el <u>Mayor</u> de <u>Decreto</u> Ley 785 de 2005. <u>Bogotá,</u> <u>D.C.</u></p>
2008	<p><u>Decreto 330</u> Determina los objetivos, la estructura, y las funciones de la de <u>2008</u> Secretaría de Educación del Distrito. <u>Alcaldía</u> <u>Mayor</u> de <u>Bogotá,</u> <u>D.C.</u></p>

3. Principios de Gestión de Calidad de la Oficina de Servicio al Ciudadano

3.1 Creación del Código de Integridad del Servicio Público

Se logró a través de un proceso de participación, en donde más de 25.000 servidores públicos y ciudadanos votaron en buzones y plataformas web, para así definir la identificación de los cinco valores más importantes del servicio público.

El proceso de creación participativa se llevó en dos fases, una votación en urnas para lista larga de valores, y una votación nacional sobre lista corta de valores que finalizó con la consolidación de los 5 valores y sus principios de acción.

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá realizó el proceso de armonización entre el Ideario Ético Distrital y el Código de Integridad del Servicio Público y encontró que los valores con los que se ha forjado la cultura ética de las entidades distritales, durante estos años no difieren de los valores consignados en el Código de Integridad, sino que por el contrario se fortalecen al encontrarse inmersos en ellos. Si bien solo se conserva en denominación común el valor del "respeto", los otros seis valores del ideario ético se asocian con los del código de integridad a través de los comportamientos o principios de acción definidos para cada uno de ellos, como se aprecia a continuación:

Valores	Código	deValores	Ideario	Ético
Integridad		Distrital		
Honestidad		Probidad		
Respeto		Respeto		
Compromiso		Servicio		
Justicia		Solidaridad		
		Equidad		
Diligencia		Responsabilidad		
		Trabajo en equipo		

La Oficina de Servicio al Ciudadano en línea con la armonización de las políticas de la SED, adopta estos principios como parte inherente al servicio prestado por los diferentes canales de atención.

3.2 Liderazgo

La Alta Dirección de la Oficina de Servicio al Ciudadano propende porque los servidores públicos desarrollen una conciencia hacia la prestación del servicio con calidad, manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los servidores que ejercen funciones en la Oficina de Servicio al Ciudadano se involucren totalmente en el logro de los objetivos institucionales y de la dependencia.

De igual manera, mantiene su compromiso con el Sistema de Gestión de Calidad y la mejora continua, a través de la divulgación e implementación de la política de calidad, y garantiza la asignación de los recursos necesarios a través del proyecto 7818 “Fortalecimiento Institucional” para así satisfacer los requisitos de las partes interesadas, legales y reglamentarios, actividades de implementación del SGC establecidos en el POA y MIPG.

Mediante la política de calidad la Oficina de Servicio al Ciudadano establece los objetivos de calidad, los cuales son medibles y se comunican a todos los funcionarios en general, resaltando su relevancia por medio de los canales existentes, ya sea por: correo electrónico, capacitaciones, mesas de trabajo, concursos, campañas de comunicación, boletines internos, entre otros.

3.3 Compromiso de los servidores públicos

La Oficina de Servicio al Ciudadano cuenta con servidores públicos competentes y comprometidos en el Nivel Central, Local e Institucional, con el fin de mejorar y fortalecer las relaciones con el ciudadano de manera oportuna, eficaz y con calidad y según lo estipulado por el Código de Integridad – Valores del Servicio Público.

3.4 Enfoque a procesos

Como herramienta para identificar el proceso Servicio Integral a la Ciudadanía sistema y sus interacciones, se elaboró la caracterización en el cual se relacionan: Objetivo, alcance, líder del proceso, producto y servicio, ciclo PHVA, trámites relacionados, registros, normativa del proceso, mapa de riesgos, anticorrupción, matriz de aspectos ambientales, activos de información y plan de comunicaciones de la SED, todos ellos, requisitos aplicables de las normas de calidad ISO 9001:2015.

3.5 Mejora

La Oficina de Servicio al Ciudadano apropia como cultura de éxito en un enfoque continuo hacia la mejora. Es decir, la mejora es esencial para que la dependencia preste un adecuado servicio a la ciudadanía y mantenga los niveles actuales de desempeño, evidenciado en sus indicadores, encuestas de satisfacción, planes de mejora de entes internos y externos, al igual que la reacción inmediata a los cambios en las condiciones internas y externas, creando nuevas oportunidades transversales al proceso Servicio Integral a la Ciudadanía.

3.6 Toma de decisiones basada en el seguimiento, el análisis y la evidencia

La Oficina de Servicio al Ciudadano toma decisiones basadas en el análisis de indicadores, autoevaluaciones, situaciones, información y datos que permitan producir los resultados deseados o que afectan la prestación del servicio.

3.7 Gestión de las relaciones

La OSC gestiona sus relaciones con los usuarios y las partes interesadas pertinentes a través de los canales de atención dispuestos a Nivel Central, Local e Institucional, herramientas de levantamiento de información y según lo establecido en el Manual de Servicio a la Ciudadanía, pues éstas demandan necesidades y tienen expectativas de requisitos e influyen en el desempeño de la organización.

4. Contexto de la Organización

4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

La OSC determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica y que puedan afectar su capacidad para lograr los resultados previstos en el sistema de gestión de la calidad. Para ello, cuenta con un manual de calidad, identificación de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas – DOFA, mapa de riesgos de gestión, indicadores y caracterización del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, elementos que permiten la comprensión del contexto en diferentes escenarios y que son debidos para la ISO9001:2015 y de lo cual resultará una documentación adecuada y ajustada al proceso.

Debido a su efecto en la capacidad de la entidad de proporcionar regularmente servicios que satisfagan los requisitos de las partes interesadas y los legales, la SED determinará realizando el seguimiento y revisión de la información sobre las mismas.

La Secretaría de Educación del Distrito, con el propósito de facilitar el acceso pleno y efectivo de la ciudadanía a su oferta de trámites y servicios, ha consolidado una red de puntos de atención distribuidos de forma estratégica a lo largo de la ciudad en tres niveles. Estos se ven representados por las Instituciones Educativas Distritales -IED como Nivel institucional, por las Direcciones Locales de Educación – DLE como Nivel Local, y por la sede de la Secretaría como Nivel Central.

En el Manual de Servicio a la Ciudadanía, se encuentra publicado en la página web y está dirigido a todas las personas que trabajan en los diferentes puntos de atención de la Secretaría de Educación del Distrito en todos sus niveles: central, local e institucional, así como de todas las dependencias que atienden a la ciudadanía a través de cualquiera de los canales dispuestos para tal fin: presencial, telefónico, virtual y de correspondencia.

Con este documento, se busca garantizar la aplicación en los ámbitos institucionales, tanto en la ejecución de los procesos y procedimientos, como en cada uno de los protocolos de servicio establecidos.

De igual manera, la entidad cuenta con un portafolio de servicios que hace parte del manual de calidad y que se constituye en una de sus cartas de presentación ante la ciudadanía. A través de ella se puede acceder de forma sencilla, clara y precisa a información relacionada con toda la oferta institucional de trámites y servicios, especificando brevemente los pasos a seguir, requerimientos, tiempos de res-

puestas, entre otros. El ciudadano en general lo podrá consultar en la página web de la entidad en el siguiente link: <http://www.educacionbogota.edu.co/es/servicios/portafolio-de-tramites-y-servicios>.

4.1.2 Localización

La sede administrativa de la Oficina de Servicio al Ciudadano se encuentra ubicada en el nivel central de la Secretaría de Educación del Distrito, Avenida El Dorado No 66-63. De igual manera, cuenta con puntos de atención en las diferentes Direcciones Locales de Educación – DLE, SuperCades e Instituciones Educativas Distritales – IED.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas Clientes – partes interesadas, productos y servicios

PARTES INTERESADAS - BENEFICIARIOS	SERVICIO	PRODUCTOS
DIRECTOS:		
Procesos Internos de la SED, DILES e instituciones educativas.	Gestión de solicitudes, acompañamiento y asesoramiento en materia de servicio a la ciudadanía	Lineamientos socializados
Funcionarios	Demandantes de Servicios de la OSC	Certificaciones
Contratistas	Demandantes de Servicios de la OSC	Informes, Reportes y Otros
Proveedores	Generador de Información Y demandantes de servicios	Informes y certificaciones
Comunidad educativa	Gestión de respuestas a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias- PQRSD y Trámites y servicios gestionados y optimizados.	Solicitudes recibidas y tramitadas
INDIRECTOS		
Entidades públicas del Orden Nacional	Demandante y Generador de información	Informes, reportes y otros

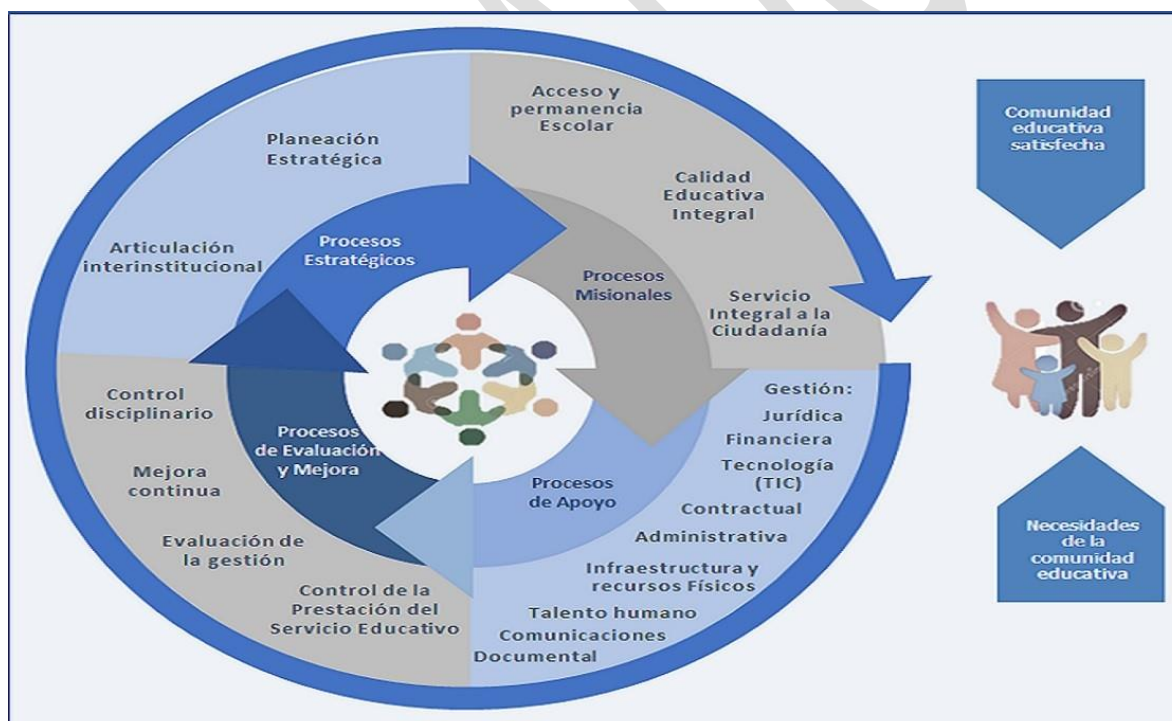
Entidades públicas Distritales	Generador de información	de	Informes, reportes y otros
Entidades del Sector	Demandante de información	de	Reportes
Organismos de Vigilancia y Control	Lineamientos, Demandante		Informes, reportes y otros

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

Comprende la definición, desarrollo y divulgación de lineamientos y estrategias de servicio, gestión y solución integral a los requerimientos de la ciudadanía, el cual se determinó en la caracterización del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía.

4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

La Oficina de Servicio al Ciudadano ha definido un modelo de operación por procesos, que se deriva en forma coherente y alineada del mapa de procesos de la Secretaría de Educación del Distrito.



En el Mapa de Procesos de la Secretaría de Educación del Distrito se identifican los procesos de tipo estratégicos, misionales, apoyo y evaluación y mejora. A continuación, se presentan a grandes rasgos el contenido de cada uno:

- Procesos estratégicos: incluye procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la alta dirección.
- Procesos misionales: incluye todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto o razón de ser.
- Procesos de apoyo: incluye todos aquellos procesos para la provisión de los recursos (económicos, infraestructura, personal, entre otros) que son necesarios en los demás procesos.
- Procesos de evaluación y mejora: incluye los procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia de la organización.

La Oficina de Servicio al Ciudadano dentro del Sistema de Gestión de la SED, se identifica como un proceso misional denominado Servicio Integral a la Ciudadanía.

4.5 Ciclo del Servicio PHVA de la Oficina de Servicio al Ciudadano



4.6 Modelo del Sistema Integrado de Servicio a la Ciudadanía



El modelo de servicio tiene como objetivo aumentar el nivel de satisfacción y confianza en el servicio que presta la SED, a través de la implementación de acciones integrales de mejora continua en todos los aspectos relacionados con la prestación del servicio y en los niveles de la organización.

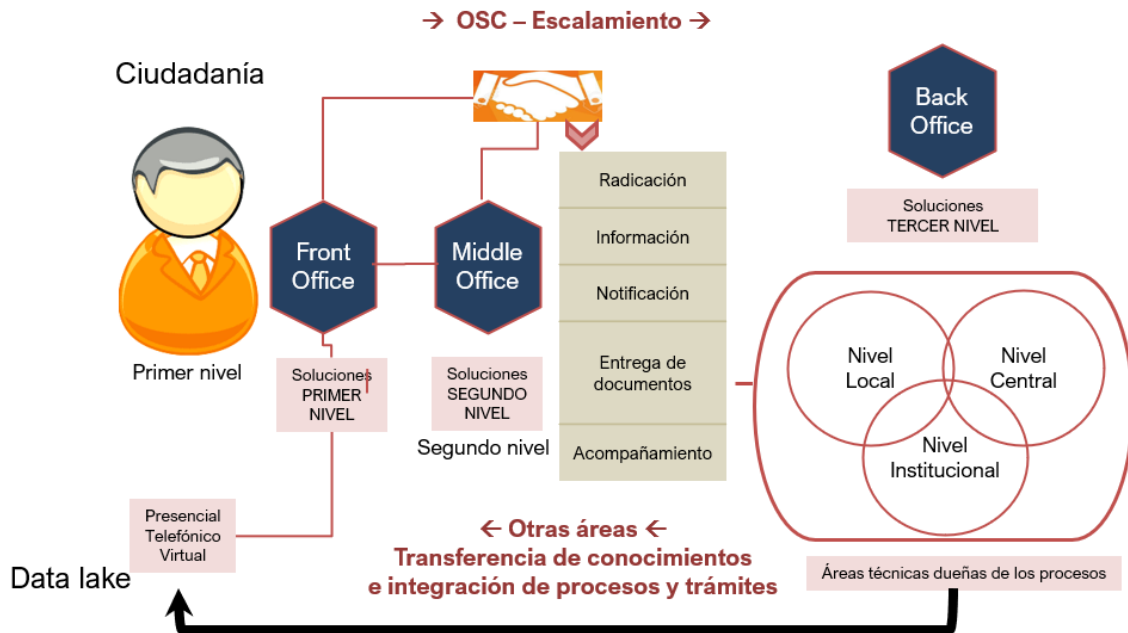
El cual busca garantizar el acceso a un servicio de excelencia y calidad a través de todos los canales de atención de la Entidad y fortalecer "la cultura de la excelencia en el servicio para facilitar la participación ciudadana en el marco de la estrategia de modernización institucional, orientada a garantizar el acceso a los derechos del ciudadano con enfoque de transparencia y rendición de cuentas, en toda la cadena de valor de la Entidad." Lo anterior, se encuentra en el manual de Servicio al Ciudadano.

4.7 Ciclo del Servicio

En línea con lo anterior, se estableció el Ciclo de Servicio, el cual describe los diferentes componentes en el proceso de interacción entre la ciudadanía y el servidor/a de la Entidad.

Inicia cuando el ciudadano/a se acerca a la SED a presentar un requerimiento, en cualquiera de sus niveles de atención y sus canales. Este requerimiento puede estar representado en una queja, un reclamo, una solicitud de información o el inicio de un trámite, el cual es recibido por el servidor/a, quien, a su vez, dependiendo de la naturaleza del requerimiento, da una respuesta inmediata o da inicio a la gestión interna con las dependencias correspondientes dueñas de los procesos, encaminada a emitir finalmente una respuesta.

El ciclo se cierra en el momento en el que el ciudadano/a recibe dicha respuesta, la cual debe cumplir con los parámetros de calidad, eficiencia y oportunidad que satisfagan sus expectativas.



Fuente: Manual de Servicio al Ciudadano, página 28.

5. Liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso

La dirección de la Oficina de Servicio al Ciudadano asume el compromiso de mantener y mejorar de forma continua la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante:

1. La comunicación a los funcionarios respecto a la importancia de cumplir con los requisitos de las partes interesadas, lo normativo y los reglamentarios aplicables, asegurándose que se cumplen.
2. La presentación de los resultados del SGC a la ciudadanía, a través de los medios de comunicación vigentes.
3. El establecimiento y comunicación de la política y objetivos de calidad.
4. Las revisiones periódicas del sistema establecidos en su plataforma estratégica.
5. La proporción de los recursos humanos y técnicos necesarios para cumplir con estos compromisos, política y objetivos, mediante el proyecto respectivo.
6. La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.
7. El grado en que se han logrado los objetivos de calidad.

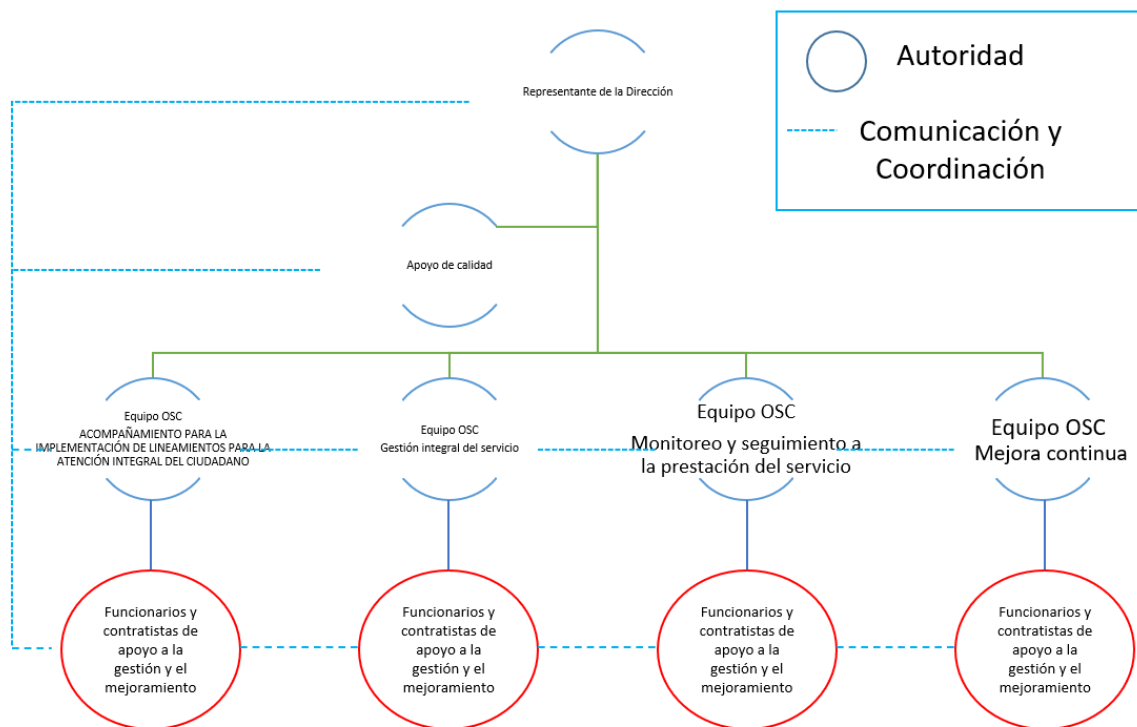
8. El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.
9. Las no conformidades y acciones correctivas identificadas.
10. Los resultados de seguimiento y medición establecidos.
11. Los resultados de las auditorías y las acciones de mejora establecidas.
12. El adecuado desempeño de los proveedores externo.

Los pilares en los que se basa el Sistema de Gestión de Calidad del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, son su política de calidad y el compromiso y la colaboración de las personas que trabajan para la SED, proveedores, con los que la alta dirección cuenta para cumplir con estos compromisos.

Con base en esta política de calidad, la Oficina de Servicio al Ciudadano establece los objetivos de calidad, que se comunican a los funcionarios en general, resaltando la importancia de los mismos a través de diversos canales y actividades, ya sea por: correo electrónico, capacitaciones, mesas de trabajo, concursos, boletines internos, entre otros.

5.2 Estructura Orgánica del Sistema de Gestión de Calidad

De acuerdo con los niveles de responsabilidad, autoridad, coordinación y comunicación que se requieren para garantizar la sostenibilidad y mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad, se define la siguiente estructura orgánica:



Las funciones por desempeñar dependiendo de los niveles de autoridad y responsabilidad (Representante, Coordinador de Calidad, Líder de proceso y profesionales de apoyo a la gestión y el mejoramiento), se encuentran consignadas en el Acta Interna de Calidad XXXX del XXXX de XXXX de 2021 “Por la cual se crea el comité del sistema de Gestión de Calidad de la Oficina de Servicio al Ciudadano y se establecen las funciones de sus miembros y otras disposiciones”

5.3 Representante de la dirección

En Comité de Calidad realizado el XX de XXXX de 20XX, se designa como representante de la dirección para el Sistema de Gestión al jefe (a) de la Oficina de Servicio al Ciudadano). La alta dirección designa un miembro de la dependencia quien, con independencia de otras obligaciones y funciones, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya lo siguiente:

- a) asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los subprocesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad,
- b) informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora, y
- c) asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Nota: La responsabilidad del representante de la dirección puede incluir relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el sistema de gestión de la calidad.

5.4 Enfoque al cliente

La alta dirección periódicamente realiza revisiones a través de los comités de calidad, informes a la dirección o de la Oficina de Servicio al Ciudadano, encuestas de satisfacción del servicio y retroalimentación, comités de seguimiento, y mesas de trabajo de la dependencia e institucionales, con el fin de identificar riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del ciudadano.

5.5 Política

5.5.1 Establecimiento de la política de la calidad

La Oficina de Servicio al Ciudadano es consciente de la importancia que tiene consolidar una cultura de la calidad en el ámbito del servicio, por lo que la considera un factor estratégico para conseguir que las competencias, habilidades y aptitudes en los funcionarios que interactúan, por ello la implementa.

En consecuencia, la alta dirección de la OSC dirige sus esfuerzos hacia la plena consecución de la satisfacción de las necesidades y expectativas razonables de todos los grupos de interés que forman parte de la SED; y se compromete a emplear todos los recursos técnicos, económicos y humanos a su alcance, siempre dentro del estricto cumplimiento de los requisitos legales aplicables, tanto a nivel Distrital y Nacional.

Nuestro compromiso es la prestación de servicios de calidad de una manera amable, digna, oportuna, transparente y efectiva; para lo cual contamos con talento humano competente, comprometido, motivado, implementando acciones hacia la excelencia en el servicio y un sistema de gestión de calidad que está en constante mejora, con el fin de cumplir con la visión institucional y las metas propuestas en el Plan Sectorial de Educación.

La alta dirección con la participación del equipo de trabajo los siguientes objetivos de calidad:

- Prestar servicios de calidad de una manera amable, digna, oportuna, transparente y efectiva. (Encuestas e informe de satisfacción y canales OSC e informe de operaciones)
- Promover el desarrollo de las competencias de los funcionarios e incrementar el bienestar y el mejoramiento del clima laboral. (Informe de promoción y cualificación y encuestas de clima laboral).
- Implementar acciones hacia la excelencia en el servicio y un sistema de gestión de calidad en constante mejora. (Plan de mejoramiento e indicadores).

5.5.2 Comunicación de la política de calidad

La política de calidad se encuentra descrita en el presente manual y para consulta por parte de todos los funcionarios en la única fuente de información del SG, en la carpeta compartida del SGC y en el SharePoint de la dependencia Planeación Estratégica, SGC, en la cual solo los funcionarios de la OSC tienen acceso de lectura.

De igual manera, se realizó la construcción de la misma con la participación de los funcionarios de la dependencia, con el fin de integrar los aportes para una construcción participativa desde la esencia de la política de calidad y sus objetivos.

5.5.3 Comunicación Interna

La Alta Dirección se asegura de que se establezcan los procesos de comunicación apropiados dentro de la Entidad y que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del Sistema de Gestión mediante la implementación de las plataformas vigentes en la SED y otros instrumentos de comunicación organizacional dados por la Oficina Asesora de Planeación y la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Para el manejo de la comunicación tanto interna como externa, se tiene lo determinado por la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa - OACP y lo definido en la materia por el nivel Nacional y Distrital. A nivel institucional se cuenta con los Lineamientos de Comunicación OACP, Manual para la gestión de

la Comunicación Digital, Manual para el manejo de crisis mediáticas y Manual de estilo para productos periodísticos y comunicativos.

5.5.4 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

Los niveles de autoridad se encuentran definidos en la estructura organizacional de la SED y en el Manual de Funciones y Competencias Laborales - Resolución No. 3950 del 07/10/2008, Decreto 330 de 2008.

6. Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

La Oficina de Servicio al Ciudadano, se basa en la metodología vigente para la administración del riesgo de la entidad, donde se establece como identificar los posibles riesgos de gestionen y sus oportunidades, al igual que la definición del su respectivo mapa de gestión y anticorrupción, el cual, se construye y actualiza anualmente en conjunto con los líderes de los subprocesos y profesionales responsables, anualmente según las necesidades del proceso, y se realizan los seguimientos periódicos a cada una de los controles y acciones, registro de los indicadores en los formatos del SGC y los reportados a la OAP.

6.1.1 Riesgos

La ISO 9001:2015 respecto a la gestión del riesgo señala que el pensamiento basado en riesgos es esencial para lograr un sistema de gestión de la calidad eficaz y que se requiere abordar tanto los riesgos como las oportunidades para alcanzar mejores resultados y prevenir los efectos negativos.

Por lo anterior, la Oficina de Servicio al Ciudadano es consciente de la existencia de situaciones de riesgo que pueden afectar el cumplimiento de su quehacer institucional, se compromete a realizar una gestión de los riesgos de acuerdo con la metodología definida y adoptada por la Oficina Asesora de Planeación, priorizando el tratamiento de aquellos riesgos que impiden el cumplimiento de su objeto, bajo las siguientes directrices de obligatorio cumplimiento:

1. La gestión del riesgo se integra a la gestión institucional de la SED.
2. La identificación, análisis, valoración y administración de los riesgos institucionales.
3. La definición e implementación de controles y acciones eficaces orientadas a asumir, reducir, evitar, compartir o transferir los riesgos identificados a nivel estratégico, por procesos y de corrupción, con el fin de asegurar el cumplimiento de sus objetivos.
4. La construcción del mapa de riesgos se realiza de manera participativa en la Oficina de Servicio al Ciudadano y la Oficina Asesora de Planeación y con la metodología definida, la cual contiene información del análisis, valoración, actividades de control, acciones de mejoramiento, indicadores y de contingencia frente al riesgo.
5. El monitoreo y seguimiento a las acciones de mitigación definidas para los riesgos identificados.

6. La socialización, sensibilización y capacitación de los funcionarios de la Oficina de Servicio al Ciudadano, a través de la cultura de autocontrol orientada a la gestión del riesgo.

7. Los riesgos institucionales de la Oficina de Servicio al Ciudadano son: riesgos por procesos de gestión y los riesgos de corrupción identificados, para la parte ambiental se definió una matriz.

6.1.2 Los Niveles de Autoridad y de Responsabilidad en materia de riesgos son:

Oficina Asesora de Planeación: Define y orienta la metodología para la identificación, análisis y valoración del riesgo, acompaña y asesora a los responsables de procesos en la identificación, análisis valoración, consolidación y control de los mapas de riesgos, al igual que en su actualización. Lo cual, se realiza mediante un instrumento adoptado institucionalmente, para que los responsables de los procesos elaboren la hoja de vida de los indicadores, riesgos por procesos y de corrupción.

Oficina de Control Interno: Monitorea y revisa la adecuada gestión y tratamiento de riesgos, la eficacia de los controles y las acciones para la mitigación de los mismos y asesora de manera permanente en el tema con carácter preventivo.

Una vez identificados y valorados los riesgos, los responsables de los procesos y el equipo de trabajo que participe en este trabajo, determina las acciones que permiten abordar los riesgos, las cuales serán objeto de seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno.

La metodología para la administración del riesgo se encuentra definida en los lineamientos establecidos en la Guía de Administración de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, así como lo señalado en la Ley 1474 de 2011 que adopta la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, estrategia que ha venido actualizando y aprobando en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Igualmente, la divulgación de la política de administración de riesgos está a cargo de la Oficina Asesora de Planeación, y responsables de procesos, los cuales se encargan de efectuar la socialización y difusión de los mapas de riesgos a todos los funcionarios. Así mismo, la Oficina de Control Interno realizará las evaluaciones de eficacia a las actividades de control del mapa de riesgos de la Oficina de Servicio al Ciudadano. (sugiero subir esto a tercer párrafo tema OAP)

6.1.2 Oportunidades.

Las oportunidades se identifican en el proceso Servicio Integral a la Ciudadanía en la matriz de riesgo, la cual consta de un DOFA, mapa de riesgos del proceso y hoja de vida de los indicadores. Lo anterior, se realiza con una periodicidad anual según lo dispuesto por los lineamientos dados por la Oficina Asesora de Planeación – OAP, con el fin de identificar cada uno de los riesgos o modificaciones según lo

determinado en la versión vigente de la metodología establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Cabe aclarar que la construcción tanto del DOFA y mapa de riesgos, se realiza de manera participativa con todos los funcionarios de la OSC y una vez aprobada y publicada en el aplicativo vigente por la OAP, se socializa con la dependencia.

6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos

La Oficina de Servicio al Ciudadano, planea el cumplimiento de sus objetivos a través del Plan Operativo Anual con un seguimiento periódico (trimestral), medición de sus indicadores en el mapa de riesgos gestión (semestral), Modelo Integrado de Planeación y Gestión, mapa de riesgos Anticorrupción (cuatrimestral) y encuestas de satisfacción del servicio. Los objetivos son los siguientes:

- Prestar servicios de calidad de una manera amable, digna, oportuna, transparente y efectiva
- Promover el desarrollo de las competencias de los funcionarios y facilitar el incremento del bienestar y el mejoramiento del clima laboral.
- Implementar acciones hacia la excelencia en el servicio y un sistema de gestión de calidad en constante mejora.

La alineación de los objetivos e indicadores de la Oficina de Servicio al Ciudadano se encuentra integrada al cumplimiento de los objetivos institucionales, los cuales se miden a través de los indicadores del proceso o se controlan mediante la aplicación de criterios de seguimiento preestablecidos por la SED.

6.3 Planificación de los cambios

Los cambios en el sistema de gestión de calidad deben ser autorizados por la dirección, se realizan de forma planificada y validada por los líderes de proceso a través de mesas de trabajo o comités, quienes aseguran la integridad del sistema de gestión de calidad luego de la aplicación del cambio, con los recursos necesarios, asignación de responsables y autoridades que correspondan.

7. Apoyo

La SED suministra todos los recursos necesarios para el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con la normatividad vigente, políticas y presupuesto asignado a la Oficina de Servicio al Ciudadano y en el marco de MIPG. De igual manera, para esta dependencia las interrelaciones con las dependencias de la Entidad que proveen información a la ciudadanía, son fundamentales para una prestación de servicio de calidad, el cual se gestionan a través de los Acuerdos de Servicios Internos.

A través del documento anteriormente mencionado, se determina el alcance, las responsabilidades generales y específicas de los participantes, la ruta de transferencia de conocimiento, y el direccionamiento de la misma.

Así mismo, se definen variables o indicadores de medición, se establecen tiempos de respuesta entre las partes, y una periodicidad para la revisión del cumplimiento de las responsabilidades, con el fin que la información dada al ciudadano en el momento de verdad sea oportuna y de calidad.

7.1 Personas

La SED a través de su proceso de Talento Humano, desarrolla las acciones necesarias para garantizar la competencia del personal que labora en la Entidad. Los perfiles y cargos son definidos y documentados por la SED, a través del manual de funciones que incluye las competencias en las dimensiones de Educación, Formación (Conocimientos Básicos o Esenciales) y Experiencia; para las habilidades generales y comportamentales, se aplican las establecidas en el Decreto 815 de 2018, expedidos por la Presidencia de la República. El proceso general de selección es adelantado por la Comisión Nacional de Servicio Civil y por lo establecido la normativa de la Alcaldía Mayor, donde se determina la planta global de cargos administrativos por fuente de financiación.

El personal necesario para la implementación eficaz del SGC en el desarrollo de la operación y control del servicio a la ciudadanía cuenta con las competencias funcionales comportamentales establecidas en el Decreto 1083 de 2015 y 815 de 2018, al igual que lo es con la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas para las funciones que realiza, establecidas en el procedimiento interno de Talento Humano.

La OSC tiene determinados los recursos humanos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, en la actualidad cuenta con funcionarios de planta y contratistas que apoyan la prestación del servicio, el personal de apoyo que se requiere se contrata con base en su formación académica, experiencia certificada y en cumplimiento de la ley de contratación. Esta decisión recae en el jefe de la OSC en coordinación con la DTH y la Dirección de Contratación; se asegura que éstos sean los necesarios para la implementación eficaz de su sistema de gestión de calidad y para la operación y control del proceso Servicio Integra a la Ciudadanía.

En momentos de alta demanda, contingencias o ausencias de los funcionarios que puedan afectar la prestación óptima del servicio, se tienen consideradas las posibles limitaciones, por lo cual se cuenta con personal que en un momento dado puede apoyar la prestación del servicio o sustituir al titular de los puestos existentes. Cabe señalar que el personal sustituto es con funcionarios que labora en la misma oficina

y que cuentan con los conocimientos y habilidades necesarios para prestar eficientemente el servicio.

Se es consciente de la importancia que supone contar con un equipo humano formado adecuadamente tanto en el aspecto técnico como profesional para la realización de la prestación de servicio; por lo cual permanentemente y en coordinación con la Dirección de Talento Humano, se brinda capacitación del personal de todos los niveles de la SED que tienen la función del Servicio al Ciudadano, para poder asegurar que se trabaje con el nivel de calidad previsto.

Por lo anterior, las acciones de capacitación son producto de la gestión de la Dirección de Talento Humano de la SED, que las planifica, desarrolla y controla a través del Plan Institucional de Formación y Capacitación PIC.

Con relación al alcance del Plan, las acciones que serán desarrolladas en el PIC durante la vigencia, están dirigidas a los servidores públicos administrativos independientemente de su tipo de vinculación, atendiendo lo señalado en literal g), artículo 6º del Decreto 1567 de 1998, modificado por el artículo 3º de la Ley 1960 de 2019, que dispone: "Los servidores públicos, independientemente de su tipo de vinculación con el Estado, podrán acceder a los programas de capacitación y bienestar que adelante la entidad, atendiendo a las necesidades y al presupuesto asignado. En todo caso, si el presupuesto es insuficiente se dará prioridad a los empleados con derechos de carrera administrativa".

En el plan de capacitación se presentan las principales actividades a desarrollar para la planeación, implementación, seguimiento y control de los programas de inducción y reinducción, como parte importante del Plan de Capacitación de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Para la Oficina de Servicio al Ciudadano, los procesos de formación se enfocan principalmente a la mejora continua y la calidad de la prestación de servicio que se brinda a la ciudadanía, para la Entidad, el buen servicio es una prioridad, por tal motivo se fortalecen los conocimientos y habilidades de los servidores públicos con el único fin de prestar siempre un mejor servicio y afianzar las relaciones de confianza de los ciudadanos con la Entidad.

Con el plan de capacitación, inducción y reinducción de la SED – la Oficina de Servicio al Ciudadano, implementa acciones y parámetros necesarios que se deben tener en cuenta para fortalecer el conocimiento, las habilidades y las actitudes de los servidores y servidoras públicos, contratistas y demás personal de la entidad que lo requieran, como un componente importante de desarrollo del talento humano, orientado a la integración de los funcionarios al conocimiento de la misión, visión y objetivos de la entidad, las actividades diarias desarrolladas en su puesto de trabajo, la mejora continua y la calidad en la prestación del servicio al ciudadano.

Teniendo en cuenta el gran número de trámites y servicios que presta la Entidad, para la Oficina de Servicio al Ciudadano se hace necesario realizar capacitaciones periódicas encaminadas a la inducción de funcionarios nuevos y la reinducción de los funcionarios antiguos con el fin de que estén actualizados en los temas de la entidad y de esta forma poder prestar siempre un mejor servicio a la ciudadanía.

Por tal razón, el diseño e implementación de este plan de inducción y reinducción se elabora para dar a conocer a los funcionarios y funcionarias, contratistas de la Oficina de Servicio al Ciudadano el entorno laboral donde desarrollaran sus actividades y el compromiso de todos por fortalecer y mejorar día a día el servicio hacia la ciudadanía.

El citado plan, cuenta con un objetivo, alcance, metodología, plan de inducción, socializaciones y recursos, el cual podrá ser consultado en la carpeta compartida SharePoint de capacitaciones de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Al interior de la Oficina de Servicio al Ciudadano se determinan las necesidades y se monitorea el cumplimiento, al igual que se desarrollan y programan eventos encaminados a fortalecer las competencias de los funcionarios, con el apoyo de Talento Humano. Como mecanismo inicial para evaluar la eficacia de las capacitaciones se ha determinado utilizar la Evaluación de Desempeño y para los funcionarios de libre nombramiento y remoción, a través de los acuerdos de gestión, según la Guía metodológica para la Gestión del Rendimiento de los Gerentes Públicos, la cual es el componente estratégico para la planificación y evaluación de los empleos de naturaleza gerencial, que permite identificar y evaluar las fortalezas o aspectos a mejorar del gerente público, con el fin de incentivar la gestión eficiente y/o capacitar para mejorar las deficiencias identificadas.

En este sentido, la evaluación de los gerentes públicos se realiza a partir de los compromisos concertados entre el gerente y su superior jerárquico a través de los Acuerdos de Gestión, buscando aportar a la consecución de los objetivos fijados en el Plan Nacional de Desarrollo, el Plan Estratégico Sectorial, el Plan Estratégico Institucional y/o el Plan de Acción Anual.

Para el control de los contratistas que prestan sus servicios en la Oficina de Servicio al Ciudadano se da cumplimiento al requisito 4.4.1 literal d) de la norma. La vinculación de los contratistas que prestan sus servicios en la Oficina de Servicio al Ciudadano se produce en respuesta a las necesidades que no se pueden suplir con personal de planta, y con base en la atención y definición de requisitos de idoneidad y experiencia que propendan por satisfacer las necesidades de la dependencia, los cuales se encuentran consignados en los Estudios Previos y la Solicitud de Ordenación de Contratación - SOC.

Los documentos precontractuales son proyectados y acopiados por un profesional en Derecho de la Oficina de Contratos-SED, con base en los procedimientos previstos en el Manual de Contratación de la Secretaría de Educación del Distrito y

los formatos de estudios previos que se encuentran en el aplicativo vigente de la SED, según la modalidad de la contratación.

Una vez estos son revisados y aprobados por el jefe de la OSC, inicia el proceso de contratación a partir de la remisión de los mismos a la Dirección de Servicios Administrativos para revisión, dependencia que, a su turno, remite los documentos precontractuales al despacho de la Subsecretaría de Gestión Institucional. Allí son revisados y remitidos a la Oficina de Contratos para su revisión y formalización pertinente.

A partir del 01 de mayo de 2021, no es posible iniciar un proceso de contratación de personal profesional o de apoyo a la gestión sin que antes haya sido validada la Hoja de Vida de la Función Pública del aspirante en el Sistema de información Distrital del Empleo y la Administración Pública (SIDEAP).

Si el objeto de contratación implica la selección de un contratista que provea bienes o servicios, el proceso inicia en la OSC, es revisado y aprobado por la Dirección de Servicios Administrativos. Una vez esto sucede la OSC radica los estudios y documentos previos del proceso de contratación en la Oficina de Apoyo Precontractual para que esta dependencia realice el procedimiento de revisión y de contratación, según la modalidad contractual. La supervisión técnica, jurídica, financiera y contable de cada contrato de prestación de servicios está a cargo del jefe de la OSC.

El SIDEAP constituye el instrumento de gestión de información oficial del Distrito Capital en materia de talento humano y se encuentra disponible para atender la obligación legal de cada entidad y organismo Distrital, en cuanto al reporte de la información relacionada, estado de provisión de empleos públicos y demás información relacionada con el talento humano al servicio de la Administración Pública Distrital, así como la de los Servidores Públicos y Contratistas con la Hoja de Vida, Declaración de Bienes y Rentas y se articula con la ruta de análisis de datos de la Política de GETH del MIPG, que le da gran trascendencia a “entender a las personas a través de los datos”

En cuanto al plan de Estímulos e Incentivos de la SED, está conformado por varias actividades que tienen como propósito mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo del personal, incrementar los niveles de satisfacción y eficiencia con el propósito de mejorar las condiciones de los funcionarios.

El Plan de Estímulos e Incentivos se orienta a reconocer el desempeño laboral, los mejores equipos de trabajo y el tiempo de servicio de los servidores públicos en la Entidad, mediante Incentivos pecuniarios y no pecuniarios para los servidores administrativos de la Secretaría de Educación del Distrito y de acuerdo con las condiciones dadas por la resolución vigente.

Los funcionarios de la Oficina de Servicio al Ciudadano participan en estas actividades según los planes establecidos por la SED, a través de la Dirección de Talento Humano.

7.3 Infraestructura

El mantenimiento de la infraestructura y el suministro de los equipos y elementos de trabajo de la Oficina de Servicio al Ciudadano es efectuado por la SED por las dependencias competentes de conformidad con sus políticas y normatividad vigente. De igual manera, para garantizar la operación de la OSC se establecen actividades para el funcionamiento como son la Gestión Tecnológica, Administrativa, Infraestructura y Recursos Físicos, a través de las metas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, los cuales son controlados y monitoreados periódicamente en comités en los componentes de Racionalización de Trámites y Servicio al Ciudadano.

7.4 Ambiente para la operación de los procesos

El ambiente para la operación de los procesos de la SED se proporciona y mantiene de conformidad a los servicios prestados y se monitorea periódicamente a través de las encuestas de clima laboral que realiza la dependencia de Talento Humano.

Se ha establecido un sistema de prevención de riesgos laborales donde se indica las condiciones de trabajo, incluyendo factores físicos, ambientales y de otro tipo (tales como el ruido, la temperatura, la humedad, la iluminación o las condiciones climáticas).

Asimismo, se asegura que la Oficina Administrativa de REDP lleve a cabo los programas anuales de mantenimiento preventivo y correctivo para los equipos de cómputo, a través del seguimiento que realiza el enlace de soporte informático, a través de la mesa de ayuda, teniendo en cuenta los servicios acordados con esta dependencia.

7.5 Recursos de seguimiento y medición.

La funcionalidad de los programas informáticos se controla mediante revisiones, verificaciones y cruces ejecutados por el proveedor interno de servicios a cargo de la dependencia de REDP, quien determina los parámetros y protocolos necesarios para controlar la configuración y mantenimiento de los sistemas.

En el caso de los aplicativos de propiedad de la SED para la prestación de servicios al ciudadano cuenta con el sistema de Gestión de Correspondencia "SIGA", que se inició con un proyecto de Organización de Historias Laborales y la SED decidió colocar la herramienta en funcionamiento para la gestión de los procesos de correspondencia, inicio en el 2012 y el Sistema de Quejas y Soluciones - SDQS, hoy "Bogotá Te Escucha".

Para el registro de Peticiones Quejas y Reclamos la entidad adopto el sistema desde el 2008 de acuerdo con el Decreto 371 del 2010, el cual es operado por la alcaldía, y en la parte funcional por la SED.

Igualmente, se cuenta con la implementación del CRM, como interoperabilidad de los sistemas de radicación SIGA y Bogotá Te Escucha.

De igual manera, cuenta con el sistema de Agendamiento, <http://agendamiento.educacionbogota.gov.co:8815/>, donde todos los sistemas son operados en su parte funcional por la Oficina de Servicio al Ciudadano, y la parte técnica es regulada por la Oficina Administrativa de REDP.

7.6 Encuestas de Satisfacción

Como herramienta para la medición de la percepción de los usuarios/ciudadanos con respecto al cumplimiento de sus requisitos y la oferta de valor, se han diseñado los siguientes mecanismos:

- Encuestas de satisfacción: La Oficina de Servicio al Ciudadano de la Secretaría de Educación del Distrito, en su proceso Servicio Integral a la Ciudadanía establece el procedimiento de medición de la satisfacción del servicio, modelo de encuesta basado en el índice de satisfacción del consumidor ACSI5, que permite la medición y monitoreo del nivel de atención al ciudadano para articular la planeación, ejecución, control y mejora institucional.

En el proceso de medición de satisfacción se aplica mensualmente la “Encuesta de Evaluación del Servicio”, este instrumento recoge información sobre los tipos de servicio utilizados, la calificación del servicio, el nivel de satisfacción, la comodidad, la agilidad, la amabilidad, la respuesta y la facilidad de los procesos.

Como soporte de esta encuesta, la OSC cuenta con una Ficha técnica que presenta la metodología de aplicación de la encuesta de satisfacción del servicio en el nivel central, y Local. Se calculan tamaños de muestras representativas para cada dependencia, con un muestreo probabilístico aleatorio simple, para un nivel de confianza del 95% y un error estándar de 5%. La aplicación de las encuestas es aleatoria, realizando seguimiento semanal y elaborando un informe de manera trimestral.

- PQRS: Las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, se reciben y tramitan a través de la Oficina de Servicio al Ciudadano, quien las remite a la dependencia competente para su trámite a través del aplicativo vigente.

La Oficina de Servicio al Ciudadano a través de sus canales de atención, brinda respuesta a la ciudadanía en un primer y segundo nivel. Sin embargo, cuando la respuesta requiere mayor detalle, recibe y tramita las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes a través del aplicativo correspondiente asignando a la dependencia

correspondiente, dando cumplimiento a la Ley 1755 del 2015. Luego de ello, realiza seguimiento de la oportunidad en la respuesta.

Un aspecto esencial hacia la apropiación de los lineamientos generales de servicio a la ciudadanía, lo constituye la comprensión del momento de la verdad, entendido como toda interacción del ciudadano con la Entidad en la que se deriva una percepción sobre la calidad del servicio.

El momento de la verdad implica concreción acertada o alejada del ideal de servicio de una entidad, estableciendo el alcance o no de los objetivos de calidad, oportunidad, eficiencia, efectividad y en general, de satisfacción en la prestación de un servicio. Esto conlleva a su vez el fortalecimiento o debilitamiento de las redes de confianza entre ciudadanía y entidad, lo cual se enmarca en un círculo de la promesa plenamente dialógico y articulador.

7.8 Auditoría Interna

El ejercicio de la auditoría se da en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 87 de 1993, por la cual se establecen las normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones y de las demás normas que regulan el Sistema de Control Interno.

Para el ejercicio de auditoría del SGC, la Oficina de Control Interno, cuenta con profesionales de diversas disciplinas formados y certificados como auditores líderes de calidad.

La auditoría, seguimiento y medición del sistema de gestión de la calidad es realizado por Control Interno, se encuentra documentado en el procedimiento 16-PD-001 Auditoría Interna, bajo responsabilidad de la Oficina de Control Interno - OCI, en éste se establece el plan de auditoría anual donde se describe la frecuencia en que se realiza las auditorías, los métodos y los responsables; el procedimiento también establece la metodología para la realización de las auditorías internas.

De igual manera, se establece el plan de auditoría programado por cada responsable, el cual determina el alcance, los tiempos, metodología, los objetivos para verificar si el SCI es conforme con lo planificado y con los requisitos establecidos en la norma, al igual que verifica si el sistema esta implementado y se mantiene de manera eficaz.

En el proceso de auditoría se recopila, verifica, compara y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema.

En el procedimiento 16-IF-004 Informe de auditoría se encuentra la metodología que se debe seguir para la elaboración del informe producto de la evaluación al sistema de gestión de calidad, en el cual se determinan las no conformidades o

incumplimientos de requisitos, estableciéndose las recomendaciones de mejora y diseño de planes de mejoramiento para superar las no conformidades, definiendo los controles y responsabilidades.

Los documentos que soportan el proceso de auditorías se conservan durante los dos primeros años en custodia en la Oficina de Control Interno y posteriormente pasan al archivo central de la entidad.

Como resultado del seguimiento y evaluación independiente, se formulan acciones preventivas y de Mejora o correctivas, las cuales se gestionan de acuerdo con el formato xxxxx Plan de Mejoramiento - Oficina de Servicio al Ciudadano. La Gestión de Calidad, efectúa el seguimiento, control y cierre, a través del xxxxx Registro Control de Acciones Preventivas y de Mejora.

Para el seguimiento y medición del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, se han determinado según sea aplicable los criterios de seguimiento o indicadores que permitan evidenciar el grado en que se alcanzan los resultados y objetivos planificados, los cuales son transversales a la caracterización del proceso y mapa de riesgos de gestión, Plan Operativo Anual y MIPG.

Indicadores

Por la naturaleza de la Oficina de Servicio al Ciudadano, estos indicadores se han clasificado en dos tipos: de resultado o institucionales y de gestión.

a) **Indicadores de resultado o institucionales:** Presentan los resultados de la Oficina de Servicio al Ciudadano de la SED y son consolidados y presentados por la dependencia a la Oficina Asesora de Planeación y en los comités de seguimiento institucionales.

b) **Indicadores de gestión:** Establecidos para medir el desempeño del proceso, los planes y proyectos de la OSC:

Estos indicadores se orientan a medir la eficiencia, eficacia y calidad del sistema:

- **Indicadores de Eficiencia:** miden la relación existente entre el avance en el logro de un determinado objetivo y los recursos empleados para la consecución del mismo. La medición del logro se puede contrastar con la cuantificación de los diferentes costos, en los que se puede incurrir en su cumplimiento, no solo los monetarios, sino también respecto al tiempo, al uso del recurso humano, entre otros.
- **Indicadores de Eficacia:** determinan si el cumplimiento de un determinado objetivo es coherente con la meta establecida previamente; este tipo de indicadores no consideran la productividad del uso de los recursos disponibles con los que se cuenta para la consecución de los logros, se concentran en establecer el cumplimiento de los diferentes planes y

programas de la entidad, por lo que facilita la medición del grado en el que una meta ha sido cumplida teniendo en cuenta los plazos y las demás disposiciones estipuladas.

- **Indicadores de Calidad:** Miden aspectos relacionados con la capacidad de la entidad para atender a las necesidades y demandas de sus usuarios bajo preceptos de rapidez e inmediatez a la hora de prestar los bienes o servicios que ofrece.

Para el control interno de la oficina se han establecido las fichas de indicadores, donde se analiza el indicador de nivel de servicio y el indicador de satisfacción. En dichas fichas se consignan los resultados y los análisis y se validan con la hoja de vida de los indicadores.

c) **Autoevaluación de la Gestión:** el jefe (a) de la Oficina de Servicio al Ciudadano y los profesionales responsables de los subprocesos realizan seguimiento de los resultados de los indicadores a través de reuniones periódicas.

7.9 Conocimientos de la organización

La Oficina de Servicio al Ciudadano, documenta la información del Sistema de Gestión de Calidad a través de manuales, guías y formatos en la carpeta compartida del SGC o Sharepoint, donde se preserva para su consulta. De igual forma, se encuentra en el registro de los diferentes informes, actualización con las normas y políticas distritales mediante capacitaciones o información remitida por las entidades competentes. Adicionalmente, realiza jornadas de sensibilización y capacitación que reciben los funcionarios por parte de la dependencia de Talento Humano según su competencia.

7.10 Competencia

La Dirección de Talento Humano en cumplimiento de las funciones conferidas por la CNSC en atención a la Ley 909 de 2004, desarrolla actividades que definen la competencia necesaria del personal que realiza funciones en cada dependencia de la SED.

Los empleos públicos de carrera por el sistema de mérito están a cargo de la comisión nacional del servicio Civil, proceso a través del cual se determinan las competencias de los funcionarios públicos, de acuerdo con los requisitos y perfiles profesionales establecidos en los manuales específicos de funciones, con el fin de atender a las necesidades presentes y futuras derivadas del ejercicio de sus competencias.

Bajo esta premisa la Oficina de Servicio al Ciudadano asume la responsabilidad de medir y valorar la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados, en relación con las funciones definidas para cada cargo. De igual forma, valora la trayectoria y actuación profesional, la calidad de los trabajos realizados, los

conocimientos adquiridos. El resultado de la evaluación del desempeño se podrá incluir otros méritos y aptitudes por razón de la especificidad de la función desarrollada y la experiencia adquirida.

7.11 Toma de conciencia

Dentro del Plan Operativo Anual y Modelo Integrado de Planeación y Gestión, se plantean actividades encaminadas al cumplimiento del SGC, con el fin de asegurar que los funcionarios sean conscientes de la pertinencia e importancia de las actividades que realiza y de cómo contribuye al logro de los objetivos del mismo.

De igual manera desde la alta dirección se promueven actividades como capacitaciones, talleres de sensibilización, integración y liderazgo, mesas de trabajo institucionales, entre otras, las cuales se desarrollan a través de Talento Humano, de la Oficina de Servicio al Ciudadano o con Entidades externas según sea el caso.

7.12 Comunicación

La Oficina de Servicio al Ciudadano, asegura la eficiente comunicación entre funcionarios y el proceso para la divulgación de la política de calidad, requerimientos de los usuarios y partes interesadas, objetivos de calidad y demás documentación del Sistema de Gestión de Calidad, a través de la implementación de una estrategia de comunicación asertiva concertada con la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa de la entidad.

Lo anterior, con el objetivo de informar al público objetivo, el paso a paso del proceso a través de la creación de piezas informativas como boletines, correos informativos, piezas graficas para chat, notas de prensa publicadas en los canales internos de la entidad, se cuenta con una única fuente de información en la carpeta compartida del Sistema de Gestión de Calidad, donde reposa toda la información que se genera desde la OSC.

La SED promueve el direccionamiento estratégico de las comunicaciones, fortalece sus canales de comunicación, redes sociales y la comunicación digital asertiva por medio de estrategias conjuntas para el uso de la información pública enfocada en el buen servicio a la ciudadanía, según las directrices, lineamientos y políticas plasmadas en el Manual de Comunicaciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá, los cuales permiten mejorar los procesos comunicativos y los diferentes grupos de interés, tanto a nivel organizacional como público.

7.13 Información documentada

La Oficina de Servicio al Ciudadano, mantiene la documentación del sistema en un archivo magnético y controla su vigencia y actualizaciones a través del listado maestro de documentos y registros los cuales entran en vigencia a partir de la aprobación de los responsables del proceso.

En línea con la gestión del sistema de la entidad, posteriormente la documentación es enviada a la Oficina Asesora de Planeación - OAP, para que surta todos los trámites de aprobación, firma, e inclusión en la resolución respectiva.

Los tiempos de trámite de la OAP son diferentes, por lo tanto, una vez sea aprobada mediante firma por parte del líder del proceso entrará en vigencia y socialización para la dependencia.

Para el trámite y control de las comunicaciones se utiliza el Sistema Integrado de Gestión de la Correspondencia y Archivo – SIGA de la SED. Herramienta informática utilizada por la Secretaría de Educación del Distrito, que permite simplificar y automatizar los procesos de correspondencia, gestión y archivo de la entidad, contribuyendo al ordenamiento y simplificación de los procesos administrativos de la gestión pública.

7.5.1 Generalidades

Como herramienta para identificar los procesos del sistema y sus interacciones se elaboró la caracterización de proceso, en la cual se relacionan las actividades principales siguiendo el ciclo PHVA. Se identifican también los elementos constitutivos del proceso tales como: Objetivo principal, alcance, responsable, documentos y registros asociados, controles, indicadores, requisitos del Modelo Estándar de Control Interno, requisitos aplicables de las normas de calidad e impactos ambientales.

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad de la Oficina de Servicio al Ciudadano consta de:

- Una declaración documentada de la política y objetivos de calidad.
- Un manual de gestión de calidad.
- Una caracterización del proceso, guías, manuales, procedimientos y formatos documentados requeridos por la ISO 9001:2015.
- Otros documentos necesarios que garantizan el correcto funcionamiento del sistema de gestión de calidad.
- Los registros requeridos para demostrar la conformidad con el sistema y con los requisitos de la norma de referencia.

7.5.2 Creación, actualización y control de la información documentada

Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad de la Oficina de Servicio al Ciudadano, se han elaborado de acuerdo con las directrices de la SED, estipuladas en el instructivo de trabajo indicado o dispuesto por la Dirección de Servicios Administrativos, ha definido los instrumentos archivísticos con base en la normatividad vigente. De igual forma, se elaboró y/o actualizó los procedimientos, instructivos, formatos del proceso de gestión documental.

Es importante tener en cuenta los lineamientos establecidos en el instructivo denominado organización de 14-IT-001 Archivos de Gestión, donde se establecen

las diferentes actividades necesarias para llevar a cabo la correcta organización de los archivos y de esta manera el acceso a la información y conservación de los mismos, como resultado del adecuado proceso de organización de los archivos y cumplidos los tiempos de retención para cada serie y subserie documental de acuerdo a la tabla de retención documental, se establece el 14-PD-002 instructivo de transferencias documentales primarias, donde se implementan los lineamientos para realizar las transferencias documentales primarias de los archivos de gestión al archivo central de la Secretaria de Educación del Distrito.

En cuanto a los instrumentos de control para la descripción de documentos, la entidad mediante radicado I-2020-16463 del 13 de marzo del 2018, dando cumplimiento al plan de mejoramiento archivístico - PMA, el Artículo 15 del Acuerdo 005 del 2013 del Archivo General de la Nación - AGN informó que, a partir de la socialización de dicho memorando, el diligenciamiento de la hoja de control hace parte de la organización de los archivos de gestión y su implementación es obligatoria en los archivos de gestión.

Con el fin de que los expedientes a partir de la vigencia 2018 contaran con su respectiva hoja de control, cuyo fin es garantizar la integridad del expediente ya que al registrar cada uno de los documentos que los conforma, y así se evita el ingreso o sustracción indebida de documentos y permite el acceso a la información, igualmente el formato único de inventario documental (FUID) , instrumento de recuperación de información que describe de manera exacta las series y asuntos del acervo documental y permite controlar los expedientes del archivo de gestión.

XXXX Metodología para la Elaboración de los Documentos del Sistema Gestión de Calidad

Igualmente se han adoptado los procedimientos obligatorios del Sistema de Gestión de Calidad: 17-PD-002 Control de Documentos del Sistema de Gestión, los cuales fueron elaborados incluyendo los lineamientos establecidos en la Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivo) y en las Tablas de Retención Documental de la SED.

Control de documentos del Sistema de Gestión de Calidad – Oficina de Servicio al Ciudadano, que controla la documentación que es generada desde el sistema (Procedimientos, Formatos, Guías e instructivos, entre otros) y actualización del Normograma que establece los lineamientos y metodología para controlar los documentos de origen externo tales como (Normas, leyes, acuerdos, decretos, resoluciones y circulares, entre otros, aplicables a los procesos).

Se utilizan los siguientes tipos documentales: Manuales, procedimientos, instructivos, guías y formatos. Los manuales y guías se utilizan específicamente para recopilar la normatividad y su aplicación haciendo más fácil su consulta. De igual manera, se determina según lineamientos institucionales o de la Oficina Asesora de Planeación – OAP.

8. Operación

8.1 Planificación y control operacional

En cada subproceso se han definido las actividades necesarias para planificar la realización del servicio y desarrollar la prestación del mismo bajo condiciones controladas, para lo cual se han documentado los criterios y métodos necesarios para asegurar el desarrollo eficaz de la operación a través de los manuales, procedimientos, guías e instructivos.

La planificación del proceso Servicio Integral al Ciudadano se realiza a través del Plan Operativo Anual - POA, Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, donde se determinan las actividades y seguimiento al cumplimiento de la revisión del sistema, con lo cual se pretende asegurar la implementación y mantenimiento del mismo, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Los objetivos de la calidad para el servicio.
- La necesidad de establecer procesos y documentación, y proporcionar los recursos e instalaciones específicas para el producto o servicio.
- Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento y medición.
- La información documentada necesaria para proporcionar confianza con la conformidad del proceso y el servicio.

8.2 Requisitos para los servicios

8.2.1 Comunicación con el cliente

La Oficina de Servicio al Ciudadano dispone de mecanismos para dar información sobre los servicios que ofrece, a través de la atención presencial, telefónica, y virtual. Igualmente, realiza retroalimentación a través de sus canales de comunicación en respuesta a PQRS, gestión de entrega de correspondencia física y virtual, correos electrónicos, comunicados, memorandos, cartelera física y virtual, portal web, encuestas y botón de transparencia.

8.2.2 Determinación de los requisitos de los servicios

Se ha elaborado el procedimiento XXXX Diseño de Guías de Servicio y los formatos: XXXX Planificación del Diseño, XXXXXX Elementos de entrada para el diseño Validación para dar aplicación a este numeral.

Tabla No. 3 – Requisitos Proveedores		
PROVEEDOR	SERVICIO	REQUISITO/EXCLUSIÓN
Contratistas	Desarrollo de obligaciones contractuales propias de la OSC. Apoyo Profesional.	Aplica requisito: 4.4.1 literal d) Selección: Estudios Previos y SOC. Control y seguimiento: Acta de interventoría. Terminación: Acta de liquidación del contrato. (SECOPII)
Servicios informáticos - REDP	Mantenimiento de Hardware-Software	Selección: Se Excluye

(Dependencia Interna)	Desarrollo de aplicativos. Comunicaciones	Evaluación: resultado del seguimiento de Acuerdos de Servicio- Semestral. Reevaluación: Resultado de la reevaluación de los
Dirección de Talento Humano	Personal de planta y libre nombramiento, PIC	Selección: Se excluye Evaluación: resultado del seguimiento de Acuerdos de Servicio- Semestral Reevaluación: Resultado de la reevaluación de los Acuerdos de Servicio.
(Dependencia Interna)		
Dirección de Servicios Administrativos/Grupo de Archivo. (Dependencia Interna)	Servicios de archivo y consulta de documentos.	Selección: Se excluye Evaluación: resultado del seguimiento de Acuerdos de Servicio. Reevaluación: Resultado de la reevaluación de los Acuerdos de Servicio-Anual.
Oficina Asesora de Comunicación y Prensa	Publicación de notas de prensa sobre campañas de la Oficina de Servicio al Ciudadano (canales de atención, servicios, trámites). Actualización de información referente a canales de atención, informes de operación y satisfacción. Publicación de notificación de actos administrativos	Selección: Se excluye Evaluación: Encuesta de satisfacción canales de comunicación. Reevaluación:

8.2.3 Revisión de los requisitos para los servicios

En el proceso se han definido las actividades necesarias para planificar la realización del producto/servicio y desarrollar la producción y prestación bajo condiciones controladas, para lo cual se han registrado los criterios y métodos necesarios para asegurar el desarrollo eficaz de la operación a través de la documentación generada del sistema.

La Oficina de Servicio al Ciudadano, garantiza la revisión de los requisitos relacionados con el servicio. Cada uno de los responsables del subproceso, evalúa aquellos casos en los que los requisitos del servicio se vean afectados por nuevas normas, modificación de las existentes, designando responsables y estableciendo plazos para estudiar en detalle los nuevos requisitos y la manera como se adaptará al sistema de Gestión de Calidad.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

La aplicación de las actividades de evaluación y reevaluación de los proveedores de la Oficina de Servicio al Ciudadano que generan mayor impacto, en la prestación de los servicios son de responsabilidad del Líder del proceso, se han definido así:

Ver Tabla No. xxx – Requisitos Proveedores.

8.5 Producción y provisión del servicio

Para poder garantizar la correcta prestación del servicio de la Oficina de Servicio al Ciudadano dispone de los correspondientes documentos (Manuales, guías y procedimientos y documentos) en donde se recogen las instrucciones necesarias para realizar el servicio, lo más homogéneo posible, independientemente de los funcionarios que lo realicen.

Todas las actividades realizadas quedan registradas en los formatos y documentos respectivos. Los procesos implicados en la prestación de los servicios se encuentran documentados y existen indicadores para la medida de su resultado, que permiten detectar la conveniencia de proceder a su revisión. Todos los documentos y registros generados se encuentran debidamente codificados para asegurar su identificación.

En la prestación del servicio a los ciudadanos existen una serie de registros que permiten garantizar la trazabilidad de dicho servicio, a través del expediente personal y registros generados en el transcurso de la actividad, como fuentes de información, canal presencia, digiturno, chat, virtual, correo electrónico y bases de datos.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

Se considera propiedad del cliente la información y documentos recibidos para ejecutar la planeación y efectuar los trámites solicitados por las dependencias y contratistas de la SED. Esta información se encuentra protegida a través de los controles implícitos en los procesos, normatividad, las políticas establecidas por el proceso de Gestión Documental y de manejo de información de la SED, a través de los lineamientos dados por la Oficina Administrativa de REDP.

8.5.4 Preservación

La documentación de la información de la Oficina de Servicio al Ciudadano se preserva a través de las políticas establecidas en la Ley General de Archivos, tablas de control de acceso, PGD, cuadro de clasificación documental, trazabilidad de los sistemas de información y los controles establecidos en la documentación del sistema de gestión de calidad.

8.5.6 Control de los cambios

Los responsables del proceso participan en las actividades de control tendientes a asegurar que:

- Los resultados a lograr estén definidos.
- Se han realizado actividades de verificación para asegurarse de que la salida cumple con los requisitos de entrada.
- Se han realizado actividades de validación para asegurarse de que las salidas son apropiadas para su uso previsto o aplicación especificada.
- Se toman las acciones necesarias sobre los problemas identificados durante las revisiones, verificaciones o validación.

- Que existe la información documentada necesaria.

8.6 Liberación de los productos y servicios

Está claramente identificado el propósito de las actividades realizadas alineadas al objetivo de la calidad y cómo contribuye, así como en qué forma se evaluará, en qué plazo y quien será responsable de la aprobación. El resultado debe comprender como mínimo si se cumplieron los requisitos de entrada, si las salidas son adecuadas para la prestación del servicio y si incluyen las características esenciales para el propósito previsto y su uso, asegurándose de conservar los registros necesarios, incluidos aquellos del funcionario que ha autorizado la prestación del servicio.

8.7 Control de salidas no conformes

En el proceso misional se da aplicación al procedimiento xxxxxx Control del Servicio No Conforme – Oficina de Servicio al Ciudadano, el cual establece la obligatoriedad de identificar las condiciones de conformidad del servicio o el producto, en el xxxxxx Requisitos de Conformidad. Cuando se detectan Productos o Servicios No Conformes durante la prestación del servicio, en las actividades de seguimiento y medición o son reportados por los clientes a través de quejas o reclamos se registran el xxxxx Reporte de Acción Inmediata para No Conformidades.

9. Evaluación del Desempeño

La Evaluación del Desempeño Laboral – EDL, es una herramienta de gestión que verifica, valora y califica el desempeño de un servidor público, en el marco del propósito principal del empleo, las funciones y responsabilidades, con condiciones previamente establecidas en la etapa de fijación de compromisos laborales y comportamentales; con el fin de reconocer el aporte de los servidores al cumplimiento de las metas institucionales, proyectos de la Entidad y para que la administración formule planes de mejoramiento individual e institucional, que contribuyan a incrementar la calidad de los servicios ofrecidos.

El desempeño laboral de los empleados de carrera administrativa es evaluado y calificado con base en parámetros previamente establecidos que permiten fundamentar un juicio objetivo sobre su conducta laboral y sus aportes al cumplimiento de las metas institucionales. A tal efecto, los instrumentos para la evaluación y calificación del desempeño de los empleados se diseñan en función de las metas institucionales.

El resultado de las evaluaciones la calificación correspondiente al período anual, establecido en las disposiciones reglamentarias, incluyen dos (2) evaluaciones parciales al año, no obstante, si durante este período el jefe del organismo recibe información debidamente soportada de que el desempeño laboral de un empleado es deficiente puede ordenar, por escrito, que se le evalúen y califiquen sus servicios en forma inmediata.

Sobre la evaluación definitiva del desempeño procede el recurso de reposición y de apelación.

Los resultados de las evaluaciones deberán tenerse en cuenta, entre otros aspectos, para:

- a) Adquirir los derechos de carrera;
- b) Ascender en la carrera;
- c) Conceder becas o comisiones de estudio;
- d) Otorgar incentivos económicos o de otro tipo;
- e) Planificar la capacitación y la formación;
- f) Determinar la permanencia en el servicio.

9.1.2 Satisfacción del cliente

Como una de las medidas del desempeño del SGC, la Oficina de Servicio al Ciudadano mide periódicamente el cumplimiento de los requisitos del cliente/usuario por medio de:

- Atención de Requerimientos de la Ciudadanía en los Canales de Atención.
- Gestión interna de- Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades-PQRSDF.
- Seguimiento y Reconocimiento de la Prestación del Servicio en Canales de Atención.
- Medición de Satisfacción de la Prestación del Servicio.
- Manual de Servicio a la Ciudadanía.
- Manual de Implementación del Sistema Integrado de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría de Educación del Distrito.
- Lineamientos para la atención y gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales.
- Nivel de oportunidad en la atención de PQRs.
- Solicitudes radicadas en la Oficina de Servicio al Ciudadano.
- Sistema de información de turnos.
- Datalake.
- Buzón de sugerencias.

Estos resultados una vez entregados, son analizados y sirven para emprender acciones correctivas y preventivas que ayuden a la mejora en los procesos Institucionales.

9.1.3 Análisis y evaluación

El registro, control y seguimiento a las acciones formuladas se lleva en el formato Registro Control de Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora de la Oficina de

Servicio al Ciudadano. Una vez la SED, defina el aplicativo oficial y comunique a la Oficina de Servicio al Ciudadano, esta información será registrada allí.

9.2 Auditoría interna

La Oficina de Servicio al Ciudadano, a través del equipo de Auditores Internos de la Oficina de Control Interno o externamente por auditores calificados de otras entidades, lleva a cabo anualmente, al menos una Auditoría Interna, con el fin de determinar si el Sistema de Gestión de Calidad implementado se está desarrollando conforme con las disposiciones planificadas, acordes a lo establecido en la ISO9001:2015, requisitos de ley, normas, disposiciones de la entidad y verificando su eficacia.

9.3 Revisión por la dirección

La Oficina de Servicio al Ciudadano, se asegura que el Sistema de Gestión de Calidad se revise por lo menos 1 vez al año, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficiencia, eficacia y alineación con la dirección estratégica de la Secretaría y así determinar el cumplimiento de su política y objetivos, verificar el control eficaz de los riesgos e identificar oportunidades de mejora continua.

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

Para llevar a cabo la revisión por la Dirección, se incluye información sobre:

- El estado de las acciones de las revisiones por la dirección.
- Los cambios en las cuestiones externas o internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad.

La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema en cuanto a:

1. La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.
2. El grado en que se han logrado los objetivos de calidad.
3. El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.
4. Las no conformidades y acciones correctivas.
5. Los resultados de seguimiento y medición.
6. Los resultados de las auditorías.
7. El desempeño de los proveedores externos.
8. La eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.
9. Las oportunidades de mejora

Se establece además como información de entrada el insumo de auditoría externa, para tener un contexto integral del estado del Sistema de Gestión de la Calidad.

Los resultados de la revisión realizada por el Comité de Calidad, incluyen todas las decisiones y acciones asociadas a:

- La mejora de la eficacia del SGC y sus procesos.
- La mejora del servicio considerando en todo momento la normatividad institucional.
- Las necesidades de recursos para implementar las acciones correctivas y de mejora a fin de cumplir con las metas establecidas.

10. Mejora

10.1 Generalidades

La Oficina de Servicio al Ciudadano determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente, las cuales incluyen:

- a. Mejorar los productos y servicios para cumplir con los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras.
- b. Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados.
- c. Mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas, con el fin de verificar su eficacia en los términos acordados.

10.2 No conformidad y acción correctiva

En cada uno de los procesos de apoyo se aplica al procedimiento xxxxx Control del Servicio No Conforme, el cual establece la obligatoriedad de identificar las condiciones de conformidad del servicio o el producto, en el formato xxxxxx Requisitos de Conformidad. Cuando se detectan Productos o Servicios No Conformes durante la prestación del servicio, en las actividades de seguimiento y medición o son reportados por los clientes a través de quejas o reclamos se registran el formato xxxxxxxx Reporte de Acción Inmediata para No Conformidades.

10.3 Mejora

La Oficina de Servicio al Ciudadano mejora continuamente la eficacia del SGC, a través de la implementación y seguimiento de las siguientes acciones:

- Cumplimiento de la política y objetivos de calidad.
- Análisis de resultados de las auditorías internas realizadas por control interno u auditores externos de otras dependencias, entes de control o externa.
- Análisis de datos.
- Análisis de producto/servicio no conforme.
- Aplicación de acciones correctivas y preventivas.
- Revisión del SGC.

El registro, control y seguimiento a las acciones formuladas se lleva en el formato xxxxxx Registro Control de Acciones preventivas y de mejora. Con base en la autoevaluación de la gestión y la autoevaluación de los controles efectuada por los líderes de los procesos se formulan las acciones correspondientes de

acuerdo con los lineamientos establecidos en los procedimientos xxxxxxxx Acciones Correctivas y xxxxx Acciones Preventivas.

Estas acciones tienen también otras fuentes como las auditorías internas, las auditorías de los entes de control, las quejas y reclamos, el producto y/o servicio no conforme y los resultados de la encuesta de satisfacción.

Igualmente, como fuente adicional de las acciones preventivas y correctivas se han documentado y gestionado los riesgos de cada proceso utilizando para ellos los criterios establecidos en la Metodología de Administración de Riesgos establecida por la SED, basada en la Guía de Administración de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública.

LISTA DE VERSIONES:

LISTA DE VERSIONES		
Versión	Resolución y Fecha	Razón de la actualización
1		Por adopción.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Claudia Alejandra Reyes García Cargo: Contratista Oficina Asesora de Planeación Fecha:	Nombre: Paola Andrea Cristancho González. Cargo: Contratista Oficina Servicio al Ciudadano Fecha:	Nombre: Marco Antonio Barrera Gómez. Cargo: Jefe Oficina Servicio al Ciudadano Fecha:
	Nombre: Ricardo Rodelo. Cargo: Contratista Oficina Servicio al Ciudadano Fecha:	