

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	INFORME FINAL DE AUDITORÍA	
	Fecha: 17/08/2022	Página: 1 de 3

IDENTIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA	
Auditor(es)	Yeimy Paola Ladino Pardo Yesid Hernando Marín Corba
Proceso o área auditada	Servicio Integral a la Ciudadanía (Sistema de Gestión de Calidad)
Código PAA / Dependencia	83 / Servicio Integral a la Ciudadanía (Sistema de Gestión de Calidad)
Objetivo General	Verificar que el Sistema de gestión de Calidad del Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía cumpla con los requisitos establecidos para la certificación bajo los estándares de la norma ISO 9001: 2015, requisitos legales y reglamentarios aplicables incluyendo la capacidad del sistema de gestión para lograr los objetivos establecidos y satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios.
Alcance	La auditoría interna aplica al proceso Servicio Integral a la Ciudadanía y comprende la prestación de servicios en los niveles definidos por el sistema. Los requisitos de la norma ISO 9001 2015 que serán sujeto de auditoria son: 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10.
I. INFORME EJECUTIVO	
FORTALEZAS - Compromiso del líder y el equipo de trabajo en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo los estándares de la ISO 9001 :2015. - Monitoreo permanente del sistema en el entorno para identificar cambios significativos que se presenten y que pueden afectar el cumplimiento de la política y objetivos de calidad. - Alta importancia de las necesidades y la satisfacción del usuario en los servicios que se prestan desde el Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía. - Conciencia de la importancia de documentar las actividades de seguimiento y medición como insumo para la mejora continua - El compromiso con la mejora constante en los servicios que presta el Proceso, desde la autoevaluación. - excelente disposición del líder y el equipo de trabajo del proceso con el desarrollo de la auditoria como oportunidad de mejora. - Actividades permanentes de capacitación en el proceso incluyendo la formación específica en la Norma Técnica de Calidad ISO 9001 2015. - Eficacia de las acciones correctivas sobre No Conformidades identificadas en el 2021 en auditoria de calidad. - Aprobación mediante acto administrativo del ajuste en el equipo técnico de la política de servicio al ciudadano.	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	INFORME FINAL DE AUDITORÍA	
	Fecha: 17/08/2022	Página: 2 de 3

II. OPORTUNIDADES DE MEJORA
1. Revisar y ajustar el Manual de Calidad especialmente en los aspectos identificados en la auditoría y relacionados con la descripción del alcance del sistema de gestión de calidad, tratamiento de las no conformidades y alineación con el procedimiento transversal “Planes de Mejoramiento”, a fin de complementar las actividades descritas en el procedimiento mencionado, orientadas al proceso de calidad. 2. Fortalecer las actividades de capacitación bajo el sistema de gestión de calidad, especialmente al líder del proceso y al equipo de trabajo asignado a la Direcciones Locales de Educación, en la consulta de documentación asociada al sistema de gestión de calidad. 3. Culminar con éxito las actividades de actualización y publicación del normograma asociado al proceso. 4. Revisar la documentación relacionada con el avance presentado del sistema de gestión de calidad ante instancias de aprobación de la SED (Comité Integrado de Gestión y Desempeño y Comités Técnico de la Política de Servicio al Ciudadano), evidenciando en el repositorio sharepoint copia de las actas que afectan la implementación del Sistema. Adicionalmente, revisar los aspectos relacionados con almacenamiento de encuestas de satisfacción en medio físico que se generan en las Direcciones Locales de Educación. 5. Evaluar la pertinencia de mantener el numeral 8.3 Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios, conforme las actividades adelantadas por el Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, las cuales no tienen como propósito esencial el diseño y desarrollo de productos sino la adecuación para la mejora en el servicio a los usuarios.
III. NO CONFORMIDADES
Durante la revisión de documentos y formatos aplicados en la prestación del servicio, se identificó el uso del repositorio SharePoint para el Sistema de Gestión de Calidad, que opera junto al aplicativo ISOLUCION el cual es el repositorio oficial de formatos y documentos de la Entidad. Respecto de la información que reposa en SharePoint, se pudo evidenciar que, debido a la falta de restricciones para el acceso a los documentos, algunos formatos son susceptibles de modificación como el denominado “3-5-tramites.xlsx”, lo que incumple lo establecido en el numeral 7.5.3.2 de la ISO 9001:2015 que determina: “para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades según corresponda: <i>b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad</i> <i>La información documentada conservada como evidencia de la conformidad debe protegerse contra modificaciones no intencionadas”.</i> Lo preceptuado incrementa el riesgo de pérdida de integridad y uso inadecuado de la información documentada.
IV. CONCLUSION
El Sistema de Gestión de Calidad del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía evidencia su compromiso con la mejora continua, manteniendo desde el ciclo PHVA la identificación de necesidades y expectativas del usuario mediante la caracterización de usuarios y sus expectativas, los recursos y acciones para cumplir la política de calidad desde el cumplimiento a lineamientos de accesibilidad física y portal web, selección y provisión del talento humano necesario en todos los puntos de atención y los instrumentos de medición y monitoreo como controles a

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. EDUCACIÓN Secretaría de Educación	INFORME FINAL DE AUDITORÍA	
	Fecha: 17/08/2022	Página: 3 de 3

no conformidades, uso y monitoreo de indicadores, identificación y tabulación de oportunidades de mejora desde la autoevaluación y las encuestas de satisfacción de usuarios aplicadas en los diversos canales de atención, que generan las acciones necesarias y oportunas del líder del Proceso como acciones correctivas o mejora continua de las que se rinde cuenta al Comité técnico de la Política de Servicio al Ciudadano. Estas actividades sistémicas permiten al Proceso abordar, con los ajustes indicados en el presente informe, el proceso de certificación bajo los estándares de la Norma ISO 9001 :2015.

V. FIRMAS

Informe elaborado por:

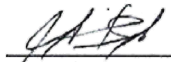


Yeimy Paola Ladino Pardo
Contratista Auditora de Calidad
Oficina Control Interno



Yesid Hernando Marín Corba
Profesional Especializado
Oficina de Control Interno

Revisado por:



Juan Francisco Rodríguez Fernández
Jefe Oficina de Control Interno (e)