

**MANUAL INTERNO DE LA CALIDAD PROCESO SERVICIO INTEGRAL A LA CIUDADANÍA NORMA ISO 9001:2015**  
Aplica al personal de la OSC que se encuentra en Nivel Central del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía y Direcciones Locales de Educación



**Oficina de Servicio al Ciudadano - Secretaría de Educación del Distrito**

Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía  
28-12-2023



## TABLA DE CONTENIDO

Contenido

### Tabla de contenido

<b>0. Introducción .....</b>	<b>5</b>
<b>1. Objeto y campo de aplicación .....</b>	<b>6</b>
<b>1.1 Misión de la SED.....</b>	<b>6</b>
<b>1.2 Visión de la SED.....</b>	<b>7</b>
<b>1.3 Valores Institucionales .....</b>	<b>7</b>
<b>1.4 Planeación estratégica – planes y programas.....</b>	<b>7</b>
<b>1.5 Estructura organizacional de la SED .....</b>	<b>10</b>
<b>1.6 Estructura de la Oficina de Servicio al Ciudadano.....</b>	<b>11</b>
<b>2. Referencias Normativas.....</b>	<b>11</b>
<b>3. Términos y definiciones<sup>1</sup> .....</b>	<b>14</b>
<b>3.1 Principios de Gestión de la Calidad de la Oficina de Servicio al Ciudadano ....</b>	<b>18</b>
<b>3.2 Liderazgo.....</b>	<b>19</b>
<b>3.3 Compromiso de los servidores públicos.....</b>	<b>20</b>
<b>3.4 Enfoque a procesos.....</b>	<b>20</b>
<b>3.5 Mejora.....</b>	<b>20</b>
<b>3.6 Toma de decisiones basada en el seguimiento, el análisis y la evidencia....</b>	<b>21</b>
<b>3.7 Gestión de las relaciones .....</b>	<b>21</b>
<b>4. Contexto de la Organización .....</b>	<b>21</b>
<b>4.1 Conocimiento de la organización y de su contexto .....</b>	<b>21</b>
<b>4.1.2 Localización .....</b>	<b>22</b>
<b>4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas .....</b>	<b>22</b>
<b>4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.....</b>	<b>23</b>
<b>4.4 Sistema de gestión de la calidad y su proceso.....</b>	<b>23</b>
<b>4.4.1 Ciclo del Servicio PHVA de la Oficina de Servicio al Ciudadano .....</b>	<b>25</b>
<b>4.4.2 Modelo del Sistema Integrado de Servicio a la Ciudadanía .....</b>	<b>26</b>
<b>5. Liderazgo.....</b>	<b>28</b>
<b>5.1 Liderazgo y compromiso.....</b>	<b>28</b>
<b>5.1.2 Enfoque al cliente .....</b>	<b>29</b>
<b>5.2 Política.....</b>	<b>30</b>



5.2.1	Establecimiento de la política de la calidad .....	30
5.2.2	Comunicación de la Política de la Calidad .....	30
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.....	31
6.	Planificación .....	32
6.1	Acciones para abordar los riesgos y oportunidades .....	32
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos .....	34
6.3	Planificación de los cambios .....	35
7.	Apoyo .....	35
7.1.1	Recursos .....	35
7.1.2	Personas .....	36
7.1.3	Infraestructura.....	38
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos.....	39
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición .....	40
7.1.5.1	Aseguramiento de resultados .....	40
7.1.5.2	Trazabilidad de las mediciones - No aplicabilidad. ....	42
7.1.6	Conocimiento de la organización.....	43
7.2	Competencia .....	43
7.3	Toma de conciencia.....	45
7.4	Comunicación .....	45
7.5	Información documentada.....	46
7.5.2	<i>Elaboración y repositorio de documentación interna de trabajo del Sistema de Gestión de la Calidad – IntraSED.....</i>	<i>48</i>
7.5.3	<i>Repositorio documentación interna de trabajo.....</i>	<i>50</i>
8.	Operación .....	52
8.1	Planificación y control operacional .....	52
8.2.2	Requisitos para los servicios.....	53
8.2.1	Comunicación con el usuario .....	54
8.2.2	Determinación de los requisitos de los servicios .....	55
8.2.3	Revisión de los requisitos para los servicios .....	55
8.2.4	Cambios en los requisitos para los servicios .....	56
8.3	Diseño y desarrollo de los servicios – No aplicabilidad.....	56
8.4	Control de los procesos y servicios suministrados externamente .....	57
8.4.2	Tipo y alcance del control .....	58
8.4.3	Información para los proveedores externos .....	58
8.5	Producción y provisión del servicio .....	58

8.5.1	Control de la Prestación del servicio .....	59
8.5.2	Identificación y trazabilidad .....	59
8.5.3	Propiedad perteneciente a los usuarios o proveedores externos.....	60
8.5.4	Preservación .....	60
8.5.5	Preservación actividades posteriores a la entrega .....	61
8.5.6	Control de los cambios .....	61
8.6	Liberación de los servicios .....	61
8.7	Control de salidas no conformes .....	62
9.	Evaluación del Desempeño .....	62
9.1.2	Satisfacción del usuario .....	63
9.1.3	Análisis y evaluación.....	63
9.2	Auditoría interna .....	63
9.3	Revisión por la dirección <sup>6</sup> .....	64
9.3.2	Entradas de la revisión por la Dirección.....	65
10.	Mejora.....	66
10.1	Generalidades .....	66
10.2	No conformidad y acción correctiva .....	66
10.3	Mejora.....	66

## 0. Introducción

A través de la Oficina de Servicio al Ciudadano - OSC la Secretaría de Educación del Distrito - SED, planificó e implementó el Sistema de Gestión de la Calidad - SGC bajo los requisitos de la Norma ISO9001: 2015, de conformidad con el Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia, políticas de la Secretaría de Educación del Distrito, Subsecretaría de Gestión Institucional, Dirección de Servicios Administrativos y Equipos Técnicos de Gestión y Desempeño Institucional en el componente de Servicio al Ciudadano y en el marco de la revisión por la dirección en el contexto del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG para su respectiva validación y seguimiento.

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

El Manual Interno de la Calidad fue adoptado por el (la) jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano como instrumento del SGC mediante la Acta del 25 de noviembre de 2021 y ratificado en la sesión realizada el 26 de julio de 2022 por parte del Equipo Técnico de Gestión y Desempeño Institucional componente Servicio al Ciudadano.

Este manual se encuentra disponible en Sharepoint de la Oficina de Servicio al Ciudadano y pagina web de la entidad para su consulta y aplicación en la carpeta Sistema de Gestión de la Calidad y no hace parte del Sistema de Gestión de la Entidad por ser un documento de uso exclusivo de la Oficina de Servicio al Ciudadano, según lo establecido en el Metodología para la Elaboración de los Documentos del Sistema de Gestión, Nivel central y local. Por lo tanto, el documento impreso o fotocopiado se considera como copia no controlada.

## 1. Objeto y campo de aplicación

La Secretaría de Educación del Distrito - SED 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 310 de 2022.

Para alcanzar altos estándares de la Calidad en los servicios que ofrece la SED a sus usuarios, a través de la OSC y en desarrollo del Proyecto 7818 de la SED “Fortalecimiento Institucional para la Gestión Educativa en Bogotá D.C.”, se tomó la decisión de iniciar las actividades para la certificación del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía.

Este manual interno aplica los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Oficina de Servicio al Ciudadano de conformidad con lo establecido en la Norma ISO 9001:2015, de conformidad con lo identificado y aplicado en la caracterización del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía y demás documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.

### 1.1 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 responsablemente en comunidad.

## 1.2 Visión de la SED

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.

## 1.3 Valores Institucionales

La Alcaldía Mayor de Bogotá 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".

## 1.4 Planeación estratégica – planes y programas

La SED en su planeación estratégica para cada cuatrienio establece los planes, metas, programas, proyectos, objetivos y recursos fundamentales que permiten dar cumplimiento a la misión institucional. El desarrollo de esta planeación se 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 con los requisitos establecidos en la norma.

A nivel interno el despliegue e integración hacia los procesos se realiza anualmente a través de la formulación y control del Plan Operativo Anual – POA, documento donde se plasma la planificación estratégica de la OSC orientada a futuro y en el que se consolidan las acciones previstas para el cumplimiento de sus objetivos y fines propuestos y que cada dependencia debe cumplir.

El principal objetivo del Plan Operativo Anual - POA es programar la gestión a realizar durante cada periodo anual, lo que permite asegurar el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos por parte del equipo y en línea con:

- Los objetivos del Plan Estratégico.
- Las metas del Plan de Desarrollo Distrital.
- Los proyectos de inversión.
- Las funciones o responsabilidades asignadas a la OSC.
- La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad de la OSC.

El seguimiento, registro, cargue de evidencias y aprobación de las actividades por parte del líder del proceso, se realiza a través del aplicativo POA por el responsable asignado de la dependencia para su registro.

Adicionalmente, la Secretaría de Educación del Distrito – SED adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, como un mecanismo que facilita la integración y articulación entre el Sistema de Gestión de la SED, el Sistema de Control Interno y el Sistema de Gestión de la Calidad de la OSC, lo que constituye el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de la entidad y la OSC, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resolver las necesidades y problemas de la ciudadanía con integridad, calidad en el servicio y la mejora continua.

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:

- Política 10: Servicio al Ciudadano
- Política 11: Racionalización de Trámites.

De igual manera, la SED está comprometida con el fortalecimiento organizacional 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 basándose en la metodología de riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública, creo una estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano, cuyo 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 del Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía – PAAC, participa directamente en:

- Gestión del Riesgo de Corrupción.
- Racionalización de Trámites.
- Mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía.

y apoya otras políticas como:

- Transparencia y acceso a la información pública.

A continuación, se detalla el fin de cada uno de ellos, los cuales pueden ser consultados en la página web de la entidad, en el enlace dispuesto [https://www.educacionbogota.edu.co/portal\\_institucional/transparencia](https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia).

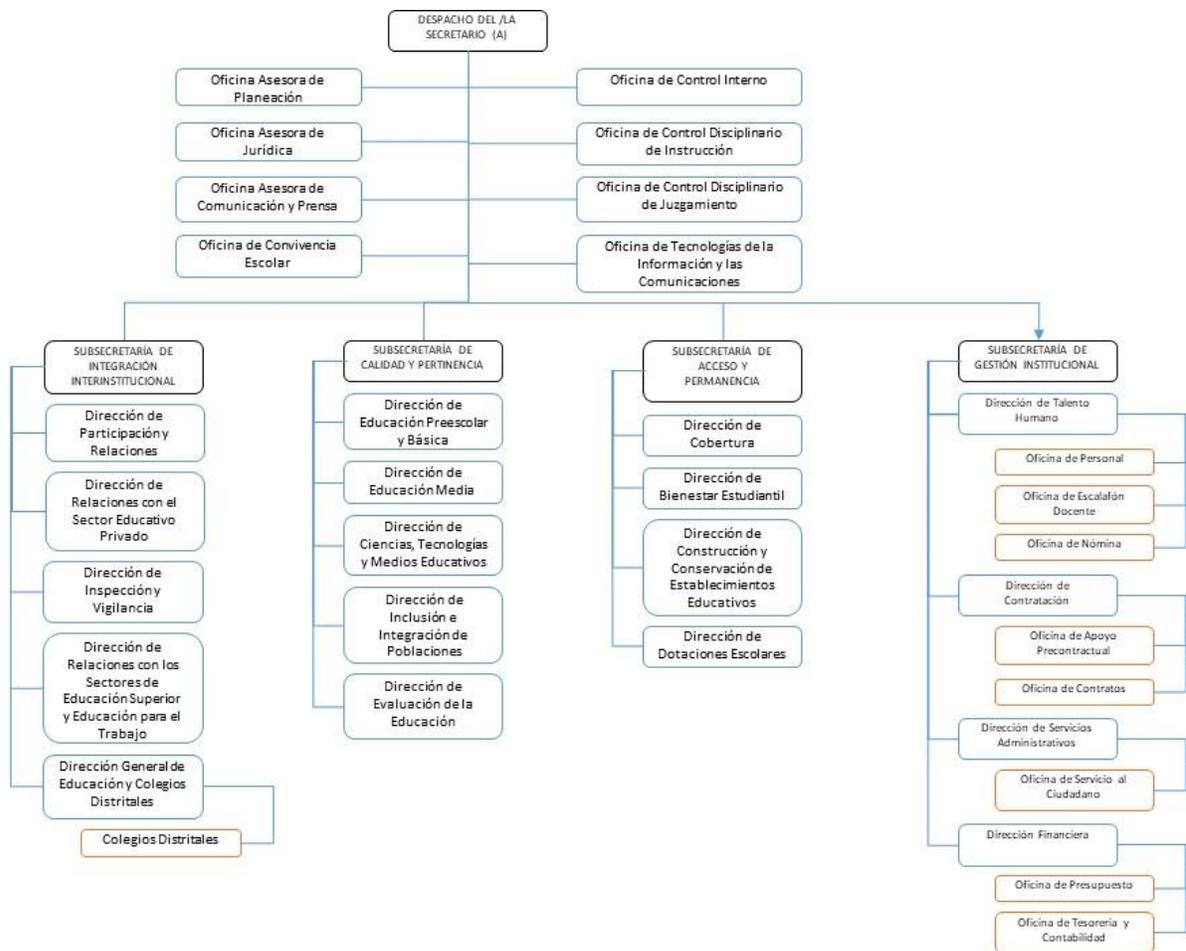
- Gestión del riesgo de corrupción: Con esta herramienta la Oficina de Servicio al Ciudadano identifica, analiza y controla los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. Para lo cual, lo estructura en el riesgo de corrupción de la OSC, como parte del riesgo de gestión del proceso 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 a la ciudadanía a los servicios que ofrece 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” 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 con los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de la 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” de la Presidencia de la República, este componente “recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, en 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”.
- 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.

La principal estrategia es “el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”. De igual manera, recoge lo establecido 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. <https://www.educacionbogota.edu.co/transparencia/publicacion-de-datos-abiertos>

La SED 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 en la página web de la SED.

## 1.5 Estructura organizacional de la SED

La estructura organizacional de la SED se encuentra establecida a través del Decreto 310 de 2022 “Por el cual se modifica la estructura organizacional y las funciones de la Secretaría de Educación del Distrito”.



Fuente: Decreto 310 del 29 de julio de 2022



## 1.6 Estructura de la Oficina de Servicio al Ciudadano



Fuente: Decreto 310 del 29 de julio de 2022

## 2. Referencias Normativas

Este manual interno, así como el proceso, procedimientos, manuales, guías, instructivos y formatos que integran el Sistema de Gestión se desarrollan conforme con lo establecido en la ISO 9001:2015 en cumplimiento de las normas constitucionales y legales que aplican a la SED y según lo establecido por la Oficina Asesora de Planeación respecto al sistema de gestión de la Entidad se contemplan 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
- Metodología para la Elaboración de los Documentos del Sistema de Gestión.

Formatos:

- Informe de Gestión de POA- Nivel Institucional.
- Lineamientos para la Elaboración, Seguimiento y Cierre del Plan Operativo Anual-POA.
- Caracterización de Proceso.

Las referencias normativas incluyen todas las normas legales y reglamentarias en materia de servicio al ciudadano definidas en el Normograma de la Entidad, como la herramienta de consulta que permite a la Entidad delimitar las normas que regulan

sus actuaciones en desarrollo de su objeto misional. Contiene normas tales como: leyes, decretos, acuerdos y resoluciones que afectan la gestión 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:

<b>AÑO</b>	<b>NORMA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1955	<a href="#"><u>Acuerdo 26 de 1955</u></a>	Del Concejo de Bogotá D.C. Por el cual se crea la Secretaría de Educación del Distrito y se dictan otras disposiciones
1972	<a href="#"><u>Acuerdo 27 de 1972</u></a>	Del Concejo de Bogotá D.C. por el cual se señala la estructura administrativa y el funcionamiento de la Secretaría de Educación entre otras Organización Directiva y Administrativa, componentes, Art. 2º, Secretaría de Despacho, Art. 3º. Oficina de Programación, Art. 4º. Consejo Técnico, Art.10. Delegado del 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	<a href="#"><u>Comentado 0 de 1993</u></a>	De Nivel Nacional. por el cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santa Fe de Bogotá Decreto Nacional 3133 de 1968 Derogado por el Decreto Nacional 1421 de 1993.
1996	<a href="#"><u>Decreto 279 de 1996</u></a>	De la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. SED, Por el cual se incorpora a la estructura administrativa de la Secretaría de Educación Distrital el Fondo Educativo Regional de Santa Fe de Bogotá, de acuerdo con lo establecido por el artículo 4 de la Ley 60 de 1993, situado fiscal, ingresos, recursos, educación, administración, excepciones, Art. 1º y 2º. Estructura, delegación, secretario de Educación, gastos, inembargabilidad, Art. 3º
1996	<a href="#"><u>Decreto 443 de 1996</u></a>	De la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. Señala funciones de la Secretaría de Educación de Bogotá D.C., y establece su estructura orgánica. Despacho del secretario, Subsecretaría Académica y Administrativa.
1997	<a href="#"><u>Decreto 1236 de 1997</u></a>	De la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. Se reestructura la Secretaría de Educación de Santa Fe de Bogotá, D.C.
1998	<a href="#"><u>Decreto 524 de 1998</u></a>	De la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. 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

		convocatoria para la provisión de cargos de carrera; se fija plazo para llevarla a cabo.
1998	<a href="#"><u>Decreto 538 de 1998</u></a>	De la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. Restructura orgánica y funcional.
2000	<a href="#"><u>Decreto 896 de 2000</u></a>	De la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. Fondo Distrital para la Financiación de la Educación Superior de los Mejores Bachilleres de Estratos 1 y 2», reglamentación, administración, Art. 1º, 7º y 36. Rubros y cuantías, art. 2º. Recursos, art. 3º. Educación superior, instituciones, art. 4º. Junta administradora, integración, 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.
2001	<a href="#"><u>Decreto 816 de 2001</u></a>	De la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. Funciones, art. 1. Estructura interna, art. 2. Funciones del Despacho del secretario de Educación, art. 3. Junta de Escalafón, art. 4. Junta Distrital de Educación, art. 5. Funciones por oficina, art. 6 a 51.
2002	<a href="#"><u>Decreto 496 de 2002</u></a>	De la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. Se modifica la fuente de financiación de algunos cargos de la planta administrativa de la Secretaría de Educación del Distrito en cumplimiento de la Ley 715 de 2001, se modifica el Decreto 817 de 2001 y se establece la planta global de cargos administrativos por fuente de financiación, art. 1 a 4.
2006	<a href="#"><u>Decreto 93 de 2006</u></a>	De la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. Modifica la Estructura Organizacional de la Secretaría de Educación del Distrito, adoptada mediante Decreto Distrital 816 de 2001, como consecuencia de lo dispuesto por el Decreto Ley 785 de 2005.
2017	<a href="#"><u>Decreto 593 de 2017</u></a>	Por cual se modifica la estructura organizacional y las funciones de la Secretaría de Educación del Distrito y se dictan otras disposiciones.
2018	<a href="#"><u>Decreto Distrital 591 de 2018</u></a>	Por medio del cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión Nacional y se dictan otras disposiciones.
2022	<a href="#"><u>Decreto 310 de 2022</u></a>	Por cual se modifica la estructura organizacional y las funciones de la Secretaría de Educación del Distrito.

### 3. Términos y definiciones<sup>1</sup>

**Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad u otra situación potencial no deseable. Nota 1 a la entrada: Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial. Nota 2 a la entrada: La acción preventiva se toma para prevenir que algo ocurra, mientras que la acción correctiva se toma para prevenir que vuelva a ocurrir.

**Acción correctiva:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir. Nota 1 a la entrada: Puede haber más de una causa para una no conformidad. Nota 2 a la entrada: La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a ocurrir, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo ocurra.

**Alta dirección:** Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel. Nota 1 a la entrada: La alta dirección tiene el poder para delegar autoridad y proporcionar recursos dentro de la organización. Nota 2 a la entrada: Si el alcance del sistema de gestión comprende sólo una parte de una organización entonces la alta dirección se refiere a quienes dirigen y controlan esa parte de la organización.

**Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.

**Contexto de la organización:** Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos. Nota 1 a la entrada: Los objetivos de la organización pueden estar relacionados con sus productos y servicios, inversiones y comportamiento hacia sus partes interesadas. Nota 2 a la entrada: El concepto de contexto de la organización se aplica por igual tanto a organizaciones sin fines de lucro o de servicio público como a aquellas que buscan beneficios con frecuencia. Nota 3 a la entrada: En inglés, este concepto con frecuencia se denomina mediante otros términos, tales como “entorno empresarial”, “entorno de la organización” o “ecosistema de una organización”. Nota 4 a la entrada: Entender la infraestructura puede ayudar a definir el contexto de la organización.

**Control de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

**Corrección:** Acción para eliminar un No conformidad detectada. Nota 1 a la entrada: Una corrección puede realizarse con anterioridad, simultáneamente, o después de una acción correctiva.

---

<sup>1</sup> Este numeral se desarrolla según lo establecido en las definiciones y conceptos utilizados en la ISO9000 Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabularios.

**Defecto:** No conformidad relativa a un uso previsto o especificado. Nota 1 a la entrada: La distinción entre los conceptos defecto y no conformidad es importante por sus connotaciones legales, particularmente aquellas asociadas a la responsabilidad legal de los productos y servicios.

**Diseño y desarrollo:** Conjunto de procesos que transforman los requisitos para un objeto en requisitos más detallados para ese objeto. Nota 1 a la entrada: Los requisitos que forman la entrada para el diseño y desarrollo son con frecuencia el resultado de la investigación y pueden expresarse de un modo más amplio, en un sentido más general que el de los requisitos que forman la salida del diseño y desarrollo. Los requisitos se definen generalmente en términos de características.

En un proyecto puede haber varias etapas de diseño y desarrollo. Nota 3 a la entrada: Puede aplicarse un calificativo para indicar la naturaleza de lo que se está diseñando y desarrollando (por ejemplo, diseño y desarrollo de un producto , diseño y desarrollo de un servicio o diseño y desarrollo de un proceso.

**Documento interno de trabajo:** Documento empleado para el registro de información necesaria para realizar una tarea o actividad propia del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía y en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad implementado.

**Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

**Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

**Estándar de servicio:** Se trata así de métricas que establecen objetivos para los representantes del servicio de atención al ciudadano, consiste en objetivo medible, considerado como el nivel mínimo que el servicio prestado debería superar.

**Gestión de la calidad:** Gestión con respecto a la calidad Nota 1 a la entrada: La gestión de la calidad puede incluir el establecimiento de políticas de la calidad y los objetivos de la calidad y los procesos para lograr estos objetivos de la calidad a través de la planificación de la calidad el aseguramiento de la calidad, el control de la calidad y la mejora de la calidad.

**Hallazgo:** Observación / Hallazgos: Son las desviaciones presentadas entre los criterios de auditoría formulados en el Plan de Auditoría del proceso auditable y la situación encontrada de la práctica de auditoría y cumple cuatro características:

- **Criterio:** Corresponde al cotejo, comparación, evaluación, validación, verificación y comprobación de cumplimiento entre las normas (jerarquizadas) procesos, procedimientos, instructivos, manuales, planes, programas, formatos, guías, sistemas de información y de gestión y otros que hayan sido objeto de estudio contra los procesos, procedimientos, proyectos

de inversión y demás aspectos y temas definidos en el objetivo de la auditoría o seguimiento.

- **Condición:** O estado de la situación encontrada una vez realizada el cotejo, comparación, evaluación, validación, verificación y comprobación de cumplimiento.
- **Causa:** Detalla las razones por las cuales a juicio del auditor interno ocurrió la condición observada, es decir, "Por qué ocurrió la condición".
- **Consecuencia:** Resultado real o impacto a la gestión o institucionalidad tanto cuantitativa como cualitativa de la condición encontrada; significa la diferencia entre el criterio y la condición, es decir, lo que es y debió ser.

**Información documentada:** Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene Nota 1 a la entrada: La información documentada puede estar en cualquier formato y medio, y puede provenir de cualquier fuente. Nota 2 a la entrada: La información documentada puede hacer referencia a el sistema de gestión, incluidos los procesos relacionados; la información generada para que la organización opere (documentación); la evidencia de los resultados alcanzados.

**Mejora:** Actividad para mejorar el desempeño Nota 1 a la entrada: La actividad puede ser recurrente o puntual.

**Mejora continua:** Actividad recurrente para mejorar el desempeño Nota 1 a la entrada: El proceso de establecer objetivos y de encontrar oportunidades para la mejora es un proceso continuo mediante el uso de hallazgos y conclusiones de la auditoría, del análisis de los datos, de las revisiones por la dirección u otros medios, y generalmente conduce a una acción correctiva o una acción preventiva.

**No conformidad:** Incumplimiento de un requisito de la Norma Técnica ISO 9001: de 2015.

**Parte interesada:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad: personas de una organización, proveedores, banca, legisladores, sindicatos, socios o sociedad en general que puede incluir competidores o grupos de presión con intereses opuestos.

**Planificación de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada a establecer los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para lograr los objetivos de la calidad. Nota 1 a la entrada: El establecimiento de planes de la calidad puede ser parte de la planificación de la calidad.

**Política de la calidad:** Política relativa a la calidad. Nota 1 a la entrada: Generalmente la política de la calidad es coherente con la política global de la organización, puede alinearse con la visión y la misión de la organización y proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad. Nota 2 a la entrada: Los principios de gestión de la calidad presentados en esta Norma Internacional pueden constituir la base para el establecimiento de la política de la calidad.

**Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto. Nota 1 a la entrada: Que el “resultado previsto” de un proceso se denomine salida, producto o servicio depende del contexto de la referencia. Nota 2 a la entrada: Las entradas de un proceso son generalmente las salidas de otros procesos y las salidas de un proceso son generalmente las entradas de otros procesos. Nota 4 a la entrada: Los procesos en una organización generalmente se planifican y se realizan bajo condiciones controladas para agregar valor.

**Proveedor** Organización que proporciona un producto o un servicio.

**Proveedor externo:** Proveedor que no es parte de la organización.

**Queja:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.

**Realización del Sistema de Gestión de la Calidad:** Proceso de establecimiento, documentación, implementación, mantenimiento y mejora continua de un Sistema de Gestión de la Calidad.

**Requisito reglamentario:** Requisito obligatorio especificado por una autoridad que recibe el mandato de un órgano legislativo.

**Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes. Nota 1 a la entrada: Puede que la expectativa del cliente no sea conocida por la organización, o incluso por el propio cliente, hasta que el producto o servicio se entregue.

Para alcanzar una alta satisfacción del cliente puede ser necesario cumplir una expectativa de un cliente incluso si no está declarada, ni está generalmente implícita, ni es obligatoria. Nota 2 a la entrada: Las quejas son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de estas no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente. Nota 3 a la entrada: Incluso cuando los requisitos del cliente se han acordado con el cliente y éstos se han cumplido, esto no asegura necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

**Servicio:** Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente. Nota 1 a la entrada: Los elementos

dominantes de un servicio son generalmente intangibles. Nota 2 a la entrada: Los servicios con frecuencia involucran actividades en la interfaz con el cliente para establecer requisitos del cliente, así como durante la entrega del servicio, y puede involucrar una relación continua.

**Servicio o salida no conforme:** Es todo aquel que no cumple con algún requisito determinado por el sistema de gestión de calidad o normatividad vigente.

**Sistema de gestión:** Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos. Nota 1 a la entrada: Un sistema de gestión puede tratar una sola disciplina o varias disciplinas, por ejemplo, gestión de la calidad, gestión financiera o gestión ambiental. Nota 2 a la entrada: Los elementos del sistema de gestión establecen la estructura de la organización, los roles y las responsabilidades, la planificación, la operación, las políticas, las prácticas, las reglas, las creencias, los objetivos y los procesos para lograr esos objetivos. Nota 3 a la entrada:

El alcance de un sistema de gestión puede incluir la totalidad de la organización, funciones específicas e identificadas de la organización, secciones específicas e identificadas de la organización, o una o más funciones dentro de un grupo de organizaciones.

Para los fines de este manual, se aplican los términos y definiciones incluidos en la ISO 9001:2015 aplicables a Nivel central y local.

### 3.1 Principios de Gestión de la Calidad de la Oficina de Servicio al Ciudadano

La 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.

Fue una creación participativa y se realizó en dos fases, con 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:

<b>Valores Código Valores Ideario Ético Distrital de Integridad</b>	
<b>Honestidad</b>	Probidad
<b>Respeto</b>	Respeto
<b>Compromiso</b>	Servicio
<b>Justicia</b>	Solidaridad
	Equidad
<b>Diligencia</b>	Responsabilidad
	Trabajo en equipo

Tabla No. 1 Código de valores

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

### 3.2 Liderazgo

La Alta Dirección está representada por el líder del proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía, quien es el (la) jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano, responsable de dirigir, controlar y buscar que los servidores públicos desarrollen una conciencia hacia la prestación del servicio con calidad, manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual todos 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 la Calidad y la mejora continua, a través de la divulgación e implementación de la Política de la Calidad, en articulación con los objetivos del Plan de Desarrollo de la ciudad de Bogotá y el Plan Sectorial de Educación.

En este sentido, se 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 MIPG, PAAC y POA.

Mediante la política de la calidad, la Oficina de Servicio al Ciudadano establece los objetivos de la Calidad, los cuales son medibles y se comunican a todo el personal en general, resaltando su relevancia por medio de los canales existentes, ya sea por: correo electrónico, socializaciones, 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 personal competente y comprometido en el Nivel Central y Local, 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 de Servicio Integral a la Ciudadanía y sus interacciones, se elaboró la caracterización en el cual se relacionan:

- Objetivo.
- Alcance.
- Líder del proceso.
- Servicio.
- Ciclo PHVA.
- Trámites relacionados.
- Registros.
- Recursos.
- Normatividad.
- Mapa de riesgos.
- Matriz de aspectos ambientales.
- Activos de información.
- Plan de comunicaciones de la SED.

Todos ellos, requisitos aplicables a la ISO 9001:2015.

### 3.5 Mejora

La Oficina de Servicio al Ciudadano apropia como cultura de éxito un enfoque continuo hacia la mejora, con el fin de prestar un adecuado servicio, mantener y mejorar los niveles actuales de desempeño.

Lo anterior, se evidencia en sus indicadores, encuestas de satisfacción, reuniones de monitoreo, acciones de mejora y auditorías externas o internas. Al igual que la reacción inmediata a los cambios en las condiciones internas y externas, con planes de contingencia y creando nuevas oportunidades transversales al proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía, ingresadas en una base de datos denominada registro de acciones de mejora.

### **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 bases de datos e indicadores, autoevaluaciones, situaciones, información, monitoreo y datos que permitan producir los resultados deseados o que afecten 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 y demás documentación del sistema, ya que éstas demandan necesidades y tienen expectativas de requisitos e influyen en el desempeño de la organización.

## **4. Contexto de la Organización**

### **4.1 Conocimiento de la organización y de su contexto**

La OSC determina las cuestiones internas y externas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica que puedan afectar su capacidad para lograr los resultados previstos en el sistema de gestión de la calidad. Para ello, cuenta con:

- Mapa de riesgos, donde se identifican los factores que puedan afectar el cumplimiento del objetivo del proceso, indicadores y caracterización del proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía y, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
- Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía - PAAC, elemento que permite la comprensión del contexto en diferentes escenarios y que se convierte en deberes para la ISO9001:2015 y de lo cual resultará una documentación adecuada y ajustada al proceso.
- POA: El Plan Operativo Anual – POA, es un instrumento para la planeación y el seguimiento de las metas y actividades a realizar por las diferentes dependencias de la Entidad, en el que se consolidan las acciones previstas para alcanzar los fines propuestos para la vigencia, de acuerdo con los objetivos del Plan Estratégico, las metas del Plan de Desarrollo Distrital, los proyectos de inversión y las funciones ó responsabilidades asignadas a las áreas de la Secretaría de Educación del Distrito - SED.

Debido a su efecto en la capacidad de la entidad de proporcionar regularmente servicios que satisfagan los requisitos de las partes interesadas en la parte legal, la

SED determinará las acciones a través del seguimiento y revisión de la información arrojada de las mesas de trabajo periódicas con su equipo de trabajo.

La SED, para 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. Estos se ven representados por las Direcciones Locales de Educación – DILES como Nivel Local, y por la sede administrativa de la Secretaría de Educación del Distrito como Nivel Central.

De igual manera, la entidad cuenta con un portafolio de servicios que hace parte del Manual Interno de la Calidad del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía y que se constituye en una de sus cartas de presentación ante la ciudadanía. A través de este 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 respuestas, entre otros. El ciudadano en general lo podrá consultar en la página web de la entidad en el siguiente enlace: [https://www.educacionbogota.edu.co/portal\\_institucional/tramites](https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/tramites).

#### 4.1.2 Localización

Sede administrativa de la Oficina de Servicio al Ciudadano:

- Avenida El Dorado No 66-63. nivel central de la Secretaría de Educación del Distrito,
- Puntos de atención:  
Direcciones Locales de Educación – DLES.  
Red CADE de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

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

Desde el proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía se han identificado los usuarios a quienes se orientan los servicios prestados y en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad partes interesadas, de conformidad con la metodología vigente<sup>2</sup>. Caracterizado de manera resumida en la siguiente tabla:

PARTES INTERESADAS BENEFICIARIOS DIRECTOS:	SERVICIO	PRODUCTOS
Procesos Internos de la SED, DLES	Gestión de solicitudes, acompañamiento y asesoramiento en materia de servicio a la ciudadanía.	Informes.

<sup>2</sup> Documento Caracterización de Usuarios y Partes Interesadas SED, diciembre 2020 de la Secretaría de Educación del Distrito.

<b>PARTES INTERESADAS BENEFICIARIOS DIRECTOS:</b>	<b>SERVICIO</b>	<b>PRODUCTOS</b>
<b>Funcionarios</b>	Demandantes de servicios de la Entidad	Certificaciones.
<b>Contratistas</b>	Demandantes de servicios de la Entidad	Informes, Reportes y otros.
<b>Proveedores</b>	Generador de Información y demandantes de servicios.	Informes y certificaciones.
<b>Comunidad educativa</b>	Gestión de respuestas a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias- PQRSD y Trámites y servicios gestionados y optimizados.	Solicitudes recibidas y tramitadas
<b>INDIRECTOS</b>		
<b>Entidades públicas del Orden Nacional</b>	Demandante y generador de información.	Informes, reportes y otros
<b>Entidades públicas Distritales</b>	Generador de información.	Informes, reportes y otros.
<b>Entidades del Sector</b>	Demandante de información.	Informes, reportes y otros.
<b>Organismos de Vigilancia y Control</b>	Lineamientos y demandante.	Informes, reportes y otros.

Tabla No. 2 Partes interesadas, productos y servicios.

### 4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

Comprende la definición 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.

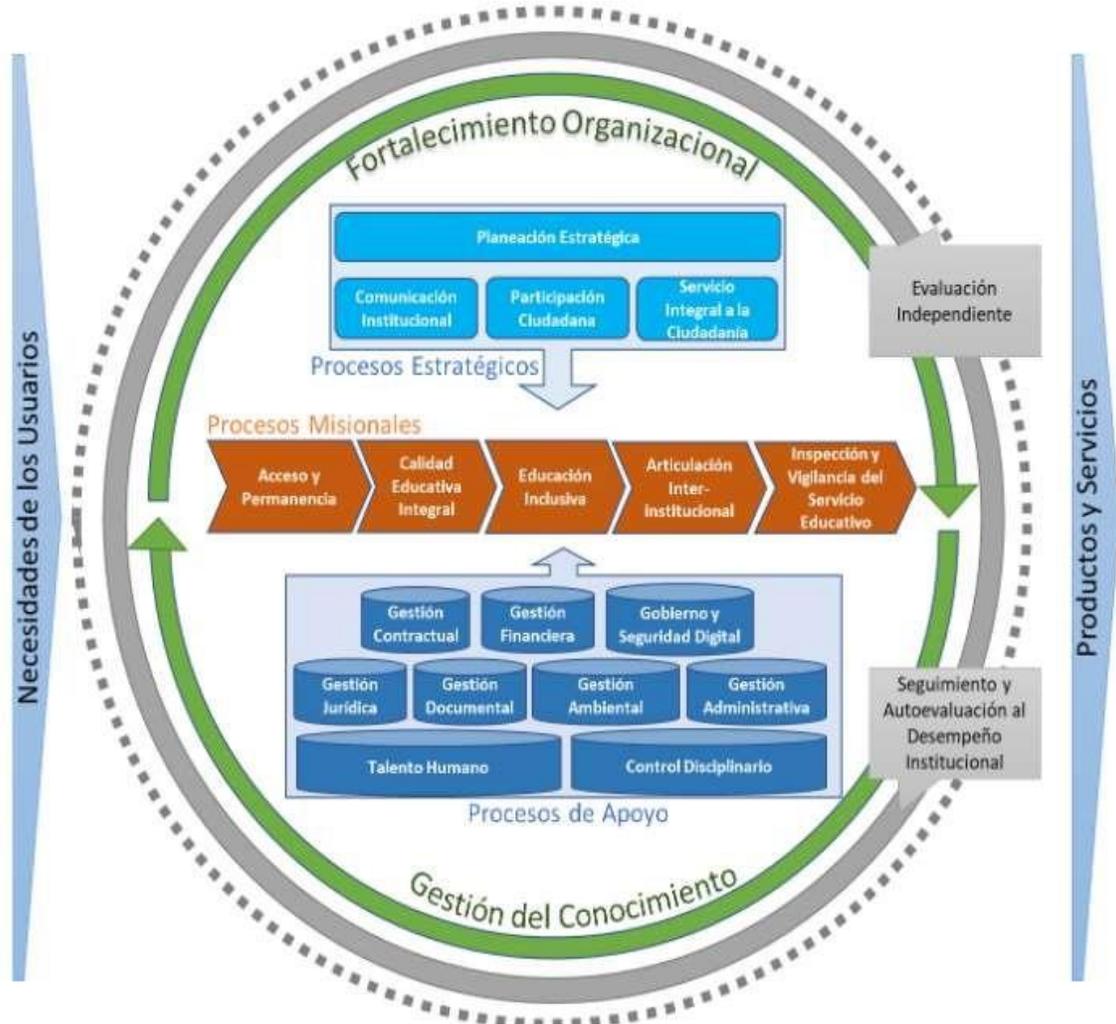
Objetivo: Fortalecer las relaciones entre la ciudadanía y la entidad, por medio de la prestación de un servicio integral que responda a las necesidades de los usuarios internos y externos, con el fin de mejorar la confianza institucional y la satisfacción con los servicios prestados por la SED.

Líder del proceso: el (la) jefe Oficina de Servicio al Ciudadano.

El alcance de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad del presente manual y lo estipulado en la norma ISO9001:2015 aplica a Nivel Central y local.

### 4.4 Sistema de gestión de la calidad y su proceso

La Oficina de Servicio al Ciudadano ha definido un modelo de operación por procesos, que se deriva en forma coherente y alineada con el mapa de procesos V9 de la SED.



ORDEN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO
1	Proceso de apoyo	1/1/2023
2	Proceso de apoyo: Seguimiento al servicio de inspección y vigilancia de S.E.D.	1/1/2023
3	Proceso de apoyo: Seguimiento al servicio de inspección y vigilancia de S.E.D. (continuación)	1/1/2023
4	Proceso de apoyo: Seguimiento al servicio de inspección y vigilancia de S.E.D. (continuación)	1/1/2023

ÁREA	REVISOR	APROBADO
Nombre: Cargo: Fecha:	Nombre: Cargo: Fecha:	Nombre: Cargo: Fecha:

Fuente:

<https://sig.educacionbogota.edu.co/Isolucion/Administracion/fmFrameSet.aspx?Ruta=L14/RnJhbWVTZXRhbnRyY3Vsb3Vhc3A/UGFnaW5hPUJhbmNvQ29ub2NpbWlbnRvNFNFRFByby80LzQxNTcyMkY1LTlGRjciNDExOS1NzE3LUM3REZGNkMwNEQ0RC80MTU3MjJGN050RkY3LTQxMUEiQicxNy1DN0RGRjZDMdRENEQuYXNwKjEiQGVJUSUNVTE89NDMzMA==>

En el mapa de procesos de la Secretaría de Educación del Distrito se identifican 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 Entidad.

La Oficina de Servicio al Ciudadano dentro del Sistema de Gestión de la SED, se identifica como un **proceso estratégico** denominado Servicio Integral a la Ciudadanía que tiene alcance a Nivel Central y Local.

- **Caracterización del proceso:** Es una herramienta táctica que contiene las características de cada uno de los procesos o subprocesos Institucionales, facilitando la comprensión de su funcionamiento a través de la identificación de elementos esenciales que permiten evidenciar la gestión y el control del proceso.

#### 4.4.1 Ciclo del Servicio PHVA de la Oficina de Servicio al Ciudadano



Gráfica 1. Ciclo PHVA alineado en el marco del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía.

- **PLANEAR:** En esta etapa se definen los objetivos y cómo lograrlos, esto de acuerdo con los requisitos legales vigentes, políticas institucionales,

lineamientos internos e informe de necesidades de la ciudadanía. De igual manera, se planea desde un sistema integrado de servicio a la ciudadanía que plantea la medición e impacto de acciones desde la racionalización de trámites de la SED y la gestión del conocimiento.

- **HACER:** Es ejecutar lo planeado, en esta etapa se realiza la operación de los canales de atención, donde se reciben los requerimientos de la Ciudadanía, la creación, modificación o eliminación de Trámites, Servicios y Otros Procedimientos Administrativos (OPA´S), la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSD, entre otros.
- **VERIFICAR:** En esta etapa se comprueba que se hayan ejecutado los objetivos previstos mediante el seguimiento y medición del proceso, confirmando que estos estén acordes con las políticas y a toda la planeación inicial, mediante la evaluación de la calidad en las respuestas, generación, reporte y socialización del nivel de oportunidad de las contestaciones a la ciudadanía, medición de satisfacción de la prestación del servicio y el seguimiento y reconocimiento de la prestación del servicio en los canales de atención.
- **ACTUAR:** Se realizan las acciones para el mejoramiento del desempeño de los procesos, se corrigen las desviaciones, se estandarizan los cambios, se realiza la formación y capacitación requerida y se define como monitorearlo, gestión de solicitudes ante el defensor de la Ciudadanía, planes de mejoramiento y servicio no conforme, informes de operación y PQRS.

#### 4.4.2 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.

Figura. 1 Modelo del Sistema Integrado de Servicio a la Ciudadanía.  
Tomado del Plan sectorial de Educación 2016-2020



Fuente: Gráfica 2 del Manual de Servicio a la Ciudadanía de la SED  
<https://sig.educacionbogota.edu.co/Isolucion/Administracion/frmFrameSet.aspx?Ruta=L4vRnJhbWVTZXRhbnRvY3VsbY5hc3A/UGFnaw5hPUJhbmNvO29ub2NpbWlbnRvNFNFREFBYy8yLz11MmNlNjZkNTFzQ2NTQ5YjllYzA1MzBiMjZiM2NhLz11MmNlNjZkNTFzQ2NTQ5YjllYzA1MzBiMjZiM2NhLmFzcCZJREFSVEIDVuxPPTU0MDA=>

Este modelo 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 a la Ciudadanía.

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 dispuestos a Nivel Central y Local. Este requerimiento puede estar representado en una petición, queja, reclamo, 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 inicia 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 la Calidad, eficiencia y oportunidad que satisfagan sus expectativas.



Fuente: Gráfica 3 del Manual de Servicio a la Ciudadanía de la SED.

## 5. Liderazgo

### 5.1 Liderazgo y compromiso

La alta dirección en cabeza de la jefatura 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:

- El desempeño de los procesos y conformidad de los servicios.
- La satisfacción y retroalimentación de las partes interesadas.
- Cumplimiento de los objetivos de la Calidad.
- Las no conformidades y acciones correctivas.
- La eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y acciones de mejora.
- El desempeño de los proveedores externos.
- Oportunidad transversal al proceso.

Los pilares en los que se basa el Sistema de Gestión de la Calidad del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, son su política de la 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 la Calidad, la Oficina de Servicio al Ciudadano establece los objetivos de la Calidad, que se comunican al personal en general, resaltando la importancia de estos a través de diversos canales y actividades, ya

sea por: correo electrónico, socializaciones, mesas de trabajo, concursos, boletines internos, entre otros.

Lo anterior, se ratifica según resolución de la Subsecretaria de Gestión Institucional, quien expidió la Resolución no. 2001 del 18 de julio de 2023, “Por la cual se modifica la Resolución No. 1395 del 23 de Agosto de 2019, “Por la cual se crean los Equipos Técnicos de Gestión y Desempeño Institucional como instancias de apoyo al Comité Institucional de Gestión y Desempeño” y se dictan otras disposiciones”.

## 5.1.2 Enfoque al cliente

El (la) jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano realiza periódicamente revisiones del estado de la operación de los canales de atención y de las salidas no conformes identificadas en el monitoreo, encuestas de satisfacción del servicio, seguimiento a los indicadores, el avance de los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad y del cumplimiento de las acciones de mejora identificadas.

De igual manera, participa en las mesas de trabajo de la dependencia, para identificar riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los servicios y la capacidad de aumentar la satisfacción del ciudadano.

De igual manera se consolida información a través de informes mensuales de PQRS, con el propósito de presentar el consolidado de los requerimientos Ciudadanos recibidos en la Entidad, por medio de los diferentes canales de contacto dispuestos para la ciudadanía (correo, presencial, chat y telefónico), radicadas en el Sistema Integrado de Gestión Documental, en adelante SIGA y en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha en adelante BTE. Lo anterior, con el fin de presentar una herramienta que permita coadyuvar en el objetivo de conocer las necesidades ciudadanas, mejorar la calidad de la experiencia del servicio, aumentar los estándares de calidad y soportar la toma de decisiones por parte de las directivas de la entidad. El cual puede ser consultado en el siguiente enlace: [https://www.educacionbogota.edu.co/portal\\_institucional/transparencia-informes-peticiones-quejas-reclamos-informes-mensuales-pqrs](https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia-informes-peticiones-quejas-reclamos-informes-mensuales-pqrs)

Se cuenta con un instructivo interno de Servicio No Conforme de la Oficina de Servicio al Ciudadano, el cual establece la metodología, acciones y responsabilidades para la Identificación y tratamiento Servicio No conforme y Acciones de Mejora, que pueda afectar el cumplimiento de la política y los objetivos de calidad del proceso Servicio Integral a la ciudadanía de la Secretaría de Educación del Distrito, a través del registro en la Base de Datos con fin de generar las acciones a que hay lugar de manera oportuna. El cual puede ser consultado en el siguiente enlace <https://www.educacionbogota.edu.co/intrased/node/2398>

Toda la información relacionada con el avance de la implementación y mantenimiento de la certificación se consolidan en actas e informes del Sistema de Gestión de la Calidad, que puede ser consultada en el siguiente enlace: [https://www.educacionbogota.edu.co/portal\\_institucional/sistema-gestion-calidad-servicio-Ciudadania](https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/sistema-gestion-calidad-servicio-Ciudadania)

Los avances se presentan en el equipo técnico de la Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

## 5.2 Política

### 5.2.1 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 el personal 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, teniendo en cuenta el estándar de servicio. La SED 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. Para lo anterior, definió la siguiente política de la calidad:

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**, que implementa acciones **hacia la excelencia del servicio** y un **sistema de gestión de la calidad** que está en **constante mejora**, con el fin de cumplir con la **visión institucional**, metas propuestas en el Plan Sectorial de Educación **y requisitos legales vigentes.**

### 5.2.2 Comunicación de la Política de la Calidad

La Política de la Calidad se encuentra descrita en el presente manual y para consulta por parte del personal en la fuente de información del sistema de gestión es la Intrased de la página web institucional.

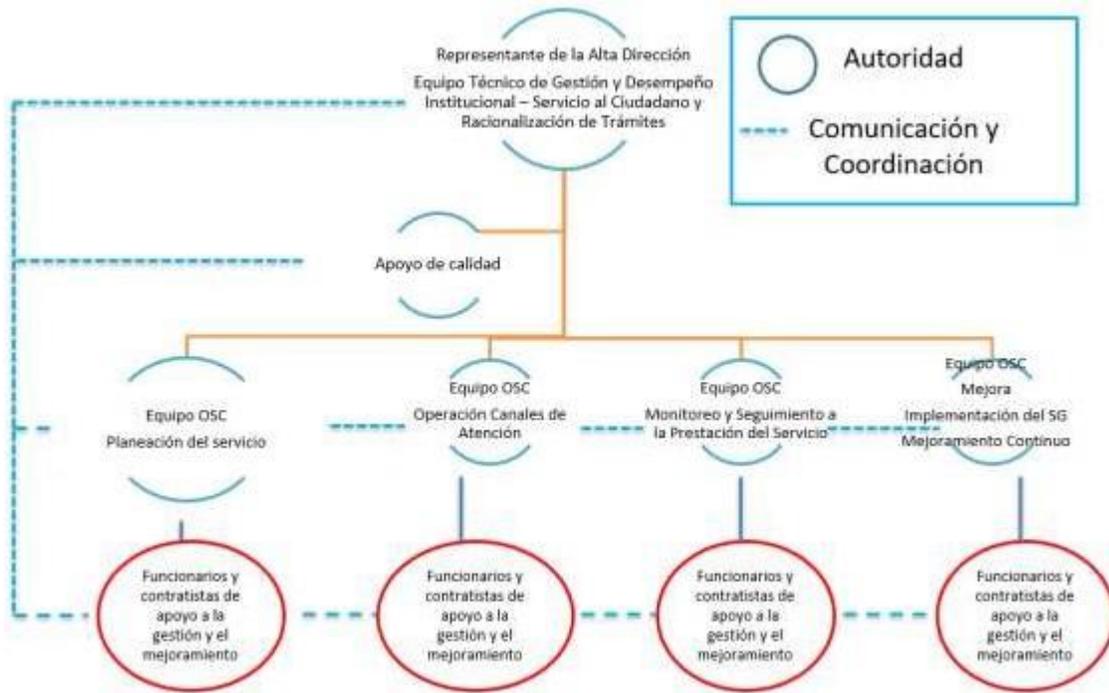
De igual manera, se realizó la construcción de la política con la participación del personal de la dependencia y ciudadanía en general, con el fin de integrar los

aportes para una construcción participativa desde la esencia de la política de la Calidad y sus objetivos en un marco de transparencia.

La divulgación de la política de calidad se hace mediante diferentes mecanismos informativos que se entregan a los servidores en el marco del proceso de Comunicación Institucional, con el propósito de que la conozcan y la asimilen a su gestión.

### 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

Estructura Orgánica del Sistema de Gestión de la Calidad



Gráfica 4: Estructura orgánica del Sistema de Gestión de la Calidad.

La Subsecretaría de Gestión Institucional, expidió la Resolución no. 2001 del 18 de julio de 2023, “Por la cual se modifica la Resolución No. 1395 del 23 de Agosto de 2019, “Por la cual se crean los Equipos Técnicos de Gestión y Desempeño Institucional como instancias de apoyo al Comité Institucional de Gestión y Desempeño” y se dictan otras disposiciones”. El líder del proceso realiza y como parte de estas funciones modificadas el velar por la implementación del sistema de gestión de la calidad de acuerdo con la norma ISO 9001:2015 del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía; en el marco de la revisión por la alta dirección, Política Distrital e Institucional de Servicio a la Ciudadanía y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, con el fin de promover la mejora continua.



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 y, Decreto 310 de 2022 "Por el cual se modifica la estructura organizacional y las funciones de la Secretaría de Educación del Distrito. 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 la Calidad, se define la siguiente estructura orgánica:

La alta dirección del proceso asignará acorde a las funciones u obligaciones contractuales el personal necesario para apoyar las siguientes actividades:

- a) Establecer, implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad, conforme a la norma.
- b) Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora, y
- c) Promover la toma de conciencia de los requisitos del usuario en todos los niveles de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Las funciones por desempeñar dependiendo de los niveles de autoridad y responsabilidad (Representante de la Dirección, Apoyo de la Calidad, y profesionales de apoyo a la gestión y el mejoramiento), se encuentran consignadas en el Acta Interna de la Calidad del 24 de noviembre de 2021 y se ratifica en la sesión realizada el 26 de julio de 2022 por parte del Equipo Técnico de Gestión y Desempeño Institucional componente Servicio al Ciudadano.

## 6. Planificación

### 6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades

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 riesgos y oportunidades para alcanzar mejores resultados, prevenir, mitigar o eliminar el riesgo en el marco del objetivo del proceso.

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, por lo que se compromete a realizar una gestión del riesgo de acuerdo con la metodología definida y adoptada por la Oficina Asesora de Planeación de la Secretaría de Educación del Distrito, priorizando el tratamiento de aquellos riesgos que impiden el cumplimiento de su objeto, bajo los siguientes lineamientos:

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 entre la Oficina de Servicio al Ciudadano y la Oficina Asesora de Planeación en cumplimiento de la metodología definida.
5. El monitoreo y seguimiento a las acciones de mitigación definidas para los riesgos identificados.
6. La socialización, sensibilización y capacitación del personal 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: de gestión, de corrupción y una matriz ambiental.

La Oficina Asesora de Planeación, define, acompaña, asesora y orienta la metodología para la identificación, análisis y valoración del riesgo, a los responsables de procesos en la identificación, al igual que su actualización. Lo anterior, 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.

Igualmente, la divulgación de la política de administración de riesgos está a cargo de la Oficina Asesora de Planeación como segunda línea de defensa, y responsable de proceso, los cuales se encargan de efectuar la socialización y difusión de los mapas de riesgos a todo el personal. Así mismo, la Oficina de Control Interno como primera línea de defensa realiza las evaluaciones de eficacia a las actividades de control del mapa de riesgos de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

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.

La 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 estos y asesora de manera permanente en el tema con carácter preventivo como tercera línea de defensa.

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.

Las oportunidades se identifican en el proceso Servicio Integral a la Ciudadanía a través del mapa de riesgos del proceso. 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 adoptada por la entidad.

Para realizar seguimiento a los riesgos del proceso se efectuarán mínimo dos reuniones por semana, con el fin de verificar el comportamiento de los indicadores de nivel de servicio, y las posibles incidencias que se pueden presentar.

## 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

La Oficina de Servicio al Ciudadano planea el cumplimiento de sus objetivos a través de los recursos del proyecto, Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG (trimestral), mapa de riesgos de gestión (semestral), Anticorrupción (cuatrimestral), Plan Operativo Anual (trimestral), medición de sus indicadores de satisfacción, informes y encuestas de satisfacción del servicio.

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.

La alta dirección con la participación del equipo de trabajo estableció los siguientes Objetivos de la Calidad:

- Prestar servicios de calidad de una manera amable, digna, oportuna, transparente y efectiva.  
Medible a través de los indicadores de monitoreo de los errores críticos y no críticos que puedan ocurrir en la operación de los canales de atención de la OSC.
- Desarrollar actividades de fortalecimiento de habilidades y aptitudes para la prestación del servicio dirigidas al personal de la OSC.  
Medible a través del avance en implementación de las actividades del informe trimestral de cualificación y promoción.
- Implementar acciones hacia la excelencia en el servicio y un sistema de gestión de la calidad en constante mejora.  
Medible a través del avance en la implementación de las acciones de

Se realizan seguimientos a la gestión de la operación y del Sistema de Gestión de la Calidad periódicamente a través del Informe de Operaciones, seguimiento y reporte Plan Operativo Anual – POA e informe de avance y seguimiento implementación a las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad.

## 6.3 Planificación de los cambios

Los cambios en el sistema de gestión de la Calidad deben ser autorizados por la alta dirección. Estos cambios se realizan de forma planificada y validada por el líder de proceso a través de mesas de trabajo o sesión del Equipo Técnico de Gestión y Desempeño Institucional en la política de Servicio al Ciudadano, quienes aseguran la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad luego de la aplicación del cambio, con los recursos necesarios, asignación de responsables y autoridades que correspondan.

De igual manera, se realiza todo lo planeado a través de lo establecido en la plataforma estratégica de la Entidad, como lo es el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC y Plan Operativa Anual – POA.

Es importante mencionar que frente a los diferentes cambios que se pueden presentar en la operación se llevará la Bitácora de Servicio informando las acciones implementadas en pro de la mejora de la operación en el siguiente sentido:

- El Supervisor del canal de atención o quien haga sus veces registrará en el repositorio definido para tal fin, el cambio a realizar en el canal identificando previo acuerdo con el profesional de la Oficina de Servicio al Ciudadano, de ser necesario.
- Se llevará el registro de ellas a través del informe de operaciones emitido de manera mensual.

## 7. Apoyo

### 7.1.1 Recursos

La Secretaría de Educación del Distrito a través de su presupuesto de funcionamiento y proyectos de inversión, suministra todos los recursos necesarios para el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con la normatividad vigente y, políticas de la Oficina de Servicio al Ciudadano - OSC.

Para el cumplimiento de la implementación y mantenimiento de la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad, cuenta con el apoyo de los contratistas o proveedores de servicios que se estimen necesarios para el desarrollo de las actividades de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

De igual manera, son relevantes para esta Oficina, las interrelaciones con las dependencias de la Entidad que proveen información a la ciudadanía, para una prestación de servicio de la Calidad.

A través de los acuerdos de niveles de servicio se determina el alcance, las responsabilidades generales y específicas de los participantes, la ruta de transferencia de conocimiento y el direccionamiento de esta.

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, para que la información suministrada a la ciudadanía en el momento de verdad sea oportuna y de calidad.

De igual manera, lo aprobado en el Anteproyecto de presupuesto, Plan Anual de Contratación, los lineamientos internos o resoluciones de los equipos Técnicos de Gestión y Desempeño Institucional como instancia que garantiza la continuidad de la implementación y certificación del Sistema de Gestión de la Calidad y lo relacionado al cumplimiento de metas de la dependencia en el POA de la vigencia.

## 7.1.2 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 de conformidad a los lineamientos internos establecidos y de ley vigentes.

Los perfiles y cargos son definidos y documentados por la SED, mediante el 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 del Servicio Civil y por lo establecido en la normativa de la Alcaldía Mayor de Bogotá, donde se determina la planta global de cargos administrativos por fuente de financiación.

De igual manera, 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 posee el talento humano necesario para la implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

En la actualidad cuenta con funcionarios de planta y contratistas que apoyan la prestación del servicio, los cuales son requeridos según su formación académica, experiencia certificada y en cumplimiento de la ley de contratación. El (la) jefe de la OSC en coordinación con la Dirección de Talento Humano y la Dirección de Contratación, se encargan de asegurar el personal necesario para la

implementación eficaz del sistema de gestión de la Calidad y para la operación y control del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía.

En momentos de alta demanda, contingencias o ausencias de funcionarios que puedan afectar la prestación óptima del servicio, se ha trabajado para que todo el personal perteneciente a la dependencia cuente con el debido entrenamiento que les permita desarrollar otras funciones inherentes a su cargo y efectuar la prestación del servicio requerido de manera oportuna y eficaz.

En pro del fortalecimiento del conocimiento de los funcionarios, se realizan periódicamente acciones de capacitación 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 Capacitación - PIC y por determinación de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Con relación al alcance del Plan Institucional de Capacitación - PIC, las acciones que serán desarrolladas 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".

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 como 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 SED.

Con el plan de capacitación continua 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 aptitudes como un componente importante en el desarrollo del talento humano, orientado específicamente al cumplimiento de los objetivos de la entidad, la mejora continua y la calidad en la prestación del servicio al ciudadano debido al gran número de trámites y servicios que presta la Entidad.

Por tal razón, el diseño e implementación de este plan de inducción y reinducción se elabora para dar a conocer al personal 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 cual cuenta con:

- Objetivo.

- Alcance.
- Metodología.
- Plan de inducción.
- Socializaciones y recursos.

Este puede ser consultado en la carpeta compartida SharePoint de gestión de formación y aprendizaje de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

### 7.1.3 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 las dependencias competentes de la SED, de conformidad con sus políticas y normatividad vigente.

Se busca garantizar la operación de la OSC estableciendo actividades para el funcionamiento como son la Gestión Tecnológica, Administrativa, Infraestructura y Recursos Físicos, según lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, los cuales son controlados y monitoreados periódicamente.

La funcionalidad de los programas informáticos se controla mediante revisiones, verificaciones y cruces ejecutados por el proveedor interno de servicios a cargo de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 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 actualmente con el Sistema de Gestión de Correspondencia “SIGA”, herramienta a través de la cual se realiza la gestión de correspondencia de entrada y de salida y con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha”.

Para el registro de Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes, la SED adopta el Sistema de Bogotá te Escucha siguiendo los lineamientos establecidos en el Decreto 371 del 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, reflejando la importancia y compromiso que la participación ciudadana ejerce en la lucha contra la corrupción y el control social. Señalamos a continuación otras plataformas que nos ayudan en el proceso:

1. La implementación del CRM, como lago de datos de información de la ciudadanía.
2. Sistema de Agendamiento enlace <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 de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

## 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

La entidad determina, mantiene y proporciona un ambiente necesario para la operación de las actividades de la OSC, de conformidad con la normatividad vigente, para lograr la conformidad con los servicios prestados en los canales de atención.

En este sentido, la SED en conjunto con el Departamento Administrativo del Servicio Civil, realiza las encuestas de clima laboral, bajo el liderazgo de la Dirección de Talento Humano, que sirve como insumo para generar las acciones necesarias para mejorar el ambiente laboral.

De igual forma, se ha establecido un sistema de prevención de riesgos laborales donde se indican 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).

Por otro lado, la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones lleva 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.

Para lo ambiental, la entidad cuenta con el Plan Institucional de Gestión Ambiental - PIGA - es el instrumento de planeación que parte del análisis de la situación ambiental institucional, para el planteamiento de acciones de gestión ambiental que garanticen el cumplimiento de los objetivos de eco-eficiencia establecidos en el Decreto 456 de 2008. Para tal fin, la SED ha articulado el PIGA en el Sistema Integrado de Gestión SIG, como herramienta que busca el mejoramiento continuo de la gestión de la entidad hacia el cumplimiento efectivo de su misión.

El PIGA, parte del diagnóstico analítico y descriptivo de la situación ambiental presente en cada una de las sedes administrativas y operativas de la entidad, con el fin de orientar las acciones pertinentes para mejorar el desempeño ambiental al interior de la SED. El proceso de ejecución del Plan se basa en el modelo de gestión PHVA (Planear-Hacer- Verificar-Actuar) ciclo Deming, enfocado a una gestión ambiental dinámica bajo los criterios del mejoramiento continuo; homologando sus etapas a la planificación, implementación, verificación y ajuste del PIGA.

De acuerdo con los lineamientos dados por la autoridad ambiental de la ciudad, el PIGA debe orientar actividades en cumplimiento de cinco programas ambientales:

- Ahorro y Uso Eficiente del Agua
- Ahorro y Uso Eficiente de la Energía
- Gestión Integral de Residuos
- Consumo Sostenible
- Implementación de Prácticas Sostenibles.

## Política ambiental

"La Secretaría de Educación del Distrito es una entidad comprometida con el ambiente, en cumplimiento de su misión, de las normas ambientales que le aplica, y de forma articulada con el Plan de Gestión Ambiental -PGA del Distrito, orienta programas, actividades, objetivos, metas e indicadores, con el propósito de generar un buen desempeño frente a la prevención de la contaminación, la mitigación o compensación de los impactos ambientales derivados de sus actividades y servicios. Fomenta una cultura ambiental en sus servidores, proveedores, usuarios y especialmente en la comunidad educativa que propenda por el cuidado y preservación de los recursos naturales. Así mismo, promueve la mejora continua a través de la verificación, seguimiento y control de las acciones ambientales desarrolladas por la entidad".

La implementación y generación de lineamientos son dados por la Oficina Asesora de Planeación equipo PIGA para Nivel central, lo cual es aplicable al proceso Servicio Integral a la Ciudadanía en cuanto al uso eficiente del agua, energía, gestión integral de residuos, implementación de prácticas sostenibles y consumo.

El seguimiento se realizará a través del cargue en ISOlución según los lineamientos dados por la dependencia desde las actividades administrativas y operativas identificadas en la caracterización del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía.

## 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

### 7.1.5.1 Aseguramiento de resultados

Para asegurar el cumplimiento de los estándares de servicio fijados en el proceso se cuenta con el Procedimiento 05-PD-013 Seguimiento y Reconocimiento de la Prestación del Servicio en los Canales de Atención, cuyo objetivo es el realizar seguimiento a la calidad de la prestación del servicio que realizan el personal del Front Office en los canales de atención de la Secretaría de Educación del Distrito, por medio de la aplicación de los instrumentos de seguimiento definidos en la Oficina de Servicio al Ciudadano, con el fin de proponer acciones de mejora en la prestación de servicio.

Adicionalmente, se realiza una medición de la percepción de los usuarios/ciudadanos con respecto al cumplimiento de los requisitos establecidos y la oferta de valor. Para lo cual, se encuentran diseñados 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, mediante encuesta de

satisfacción al consumidor denominada ACSI5, que nos permite efectuar una 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 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 la 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 por canal, con un muestreo probabilístico aleatorio simple, para un nivel de confianza del 95% y un error estándar de 5%. La aplicación de las encuestas se realiza acorde con el procedimiento 05-PD-010 Medición de Satisfacción de la Prestación del Servicio y en la Respuesta de PQRSDf.

- PQRS: Dentro de las competencias establecidas en el Decreto 310 del 2022, las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, se reciben y tramitan a través de la Oficina de Servicio al Ciudadano, que, de acuerdo con la solicitud del ciudadano, se remite a la dependencia competente para dar respuesta al trámite, gestión realizada a través de los sistemas de gestión de correspondencia.

De igual manera, la Oficina de Servicio al Ciudadano brinda respuesta oportuna a la ciudadanía en un primer y segundo nivel. Aquellos requerimientos que necesiten una respuesta de fondo que involucre a otras dependencias, se recibe y es remitida a través del aplicativo a la dependencia correspondiente, efectuando un seguimiento constante a su pronta respuesta, dando cumplimiento a la Ley 1755 del 2015.

Un aspecto esencial hacia la apropiación de los lineamientos generales de servicio a la ciudadanía, lo constituye la comprensión del *momento de 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 verdad* implica concreción acertada o alejada del ideal de servicio de una entidad, estableciendo el alcance o no de los objetivos de la Calidad, oportunidad, eficiencia, efectividad y en general, de satisfacción en la prestación de un servicio.

## 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:** Se 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.

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

Estos indicadores 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 la 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 hojas de vida de los indicadores, donde se analiza entre otros el nivel de servicio y satisfacción. En dichas plantillas internas se consignan los resultados y análisis.

**c) Autoevaluación de la Gestión:** el (la) jefe 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 de monitoreo periódicas.

### 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones - No aplicabilidad.

El Sistema de Gestión de la Calidad del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía excluye la aplicación de siguiente requisito de la ISO 9001: 2015.

Durante la realización del servicio no se requiere calibrar o verificar, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición

trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; que se requiera demostrar la trazabilidad.

### 7.1.6 Conocimiento de la organización

La SED ha determinado los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y ha establecido como estrategias para el mantenimiento de esta información la documentación de las actividades críticas de sus procesos y la realización de actividades de inducción y reinducción del personal, que se gestionan desde el proceso de Talento Humano, y la entrega de puesto.

Para asegurar esta actividad, la OSC cuenta con el procedimiento 05-PD-014 “Gestión de formación, aprendizaje y conocimiento de la Oficina de Servicio al Ciudadano”, cuyo objetivo es realizar las actividades de formación, socialización, aprendizaje y fortalecimiento de competencias y transferencia de conocimiento, mediante las herramientas disponibles en la Entidad, con el fin de fortalecer las competencias individuales del personal mejorando la calidad en la prestación del servicio a la ciudadanía.

Adicionalmente, aplica lo definido en el numeral 1. Objeto y campo de aplicación del presente Manual Interno de la Calidad.

## 7.2 Competencia

Al interior de la Oficina de Servicio al Ciudadano se determinan las necesidades y se monitorea el cumplimiento, se desarrollan y programan eventos encaminados a fortalecer las competencias de los funcionarios, con el apoyo de Talento Humano y del proveedor del servicio.

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.

### Gerentes Públicos

Esta 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.

## Contratistas

Aquellos 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 permitan satisfacer las necesidades de la dependencia, los cuales se encuentran consignados en los Estudios Previos y la Solicitud de Ordenación de Contratación - SOC.

### Documentos Precontractuales

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 revisados y aprobados por el (la) jefe de la OSC, inicia el proceso de contratación a partir de la remisión de estos a la Dirección de Servicios Administrativos para lo pertinente, 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.

### Requisitos

- 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,
  - Revisado y aprobado por la Dirección de Servicios Administrativos.
- 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 de la jefatura de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Cabe aclarar que el SIDEAP se constituye como 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 que así lo requiera en la que puede encontrar, además:



- ✓ Estado de provisión de empleos públicos
- ✓ información relacionada con el talento humano al servicio de la Administración Pública Distrital, así como de los Servidores Públicos y Contratistas
- ✓ Hoja de Vida
- ✓ Declaración de Bienes y Rentas.

### **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 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 el personal sea consciente de la pertinencia e importancia de las actividades que realiza y de cómo contribuye al logro de los objetivos de este.

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, Oficina de Servicio al Ciudadano o con Entidades externas según sea el caso, con el fin de promover la toma de conciencia con respecto al cumplimiento de los objetivos de calidad.

## **7.4 Comunicación**

Para el manejo de la comunicación tanto interna como externa, se cuenta con 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 y caracterización de los Grupos de Valor.

La SED promueve el direccionamiento estratégico de las comunicaciones, fortalece sus canales de comunicación, página web, correo electrónico, 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.

Lo anterior, de acuerdo con las directrices, lineamientos y políticas plasmadas en el Manual de Comunicaciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá, que permiten mejorar los procesos comunicativos y los diferentes grupos de interés, tanto a nivel organizacional como público.

La comunicación interna se realiza a través de circulares, memorandos, oficios, correo electrónico, actas, carteleras, reuniones de trabajo, Prensa SED y en la página web institucional.

En la caracterización de los procesos se han indicado las entradas con sus fuentes y las salidas con las partes interesadas que permiten visualizar las interacciones entre procesos para una adecuada comunicación y en los procedimientos e instructivos se mencionan los mecanismos para trámite y flujo de comunicación durante el desarrollo de las actividades descritas en los mismos.

## 7.5 Información documentada

La SED proporciona los recursos necesarios para asegurar la información de manera documentada para la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad a través de las siguientes herramientas:

### **Trámite y control de las comunicaciones**

El Sistema Integrado de Gestión de la Correspondencia y Archivo – SIGA, se utiliza para el trámite y control de las comunicaciones. Esta herramienta permite simplificar y automatizar los procesos de correspondencia y archivo en la entidad, contribuyendo al ordenamiento y simplificación de los procesos administrativos de la gestión pública; es responsable de los lineamientos la Dirección de Servicios Administrativos.

### **Instrumento archivístico**

Tablas de Retención Documental – TRD, como el instrumento archivístico definido por la norma ISAD-G (Norma Internacional de Descripción Archivística) que sirve para controlar el ciclo de vida de los documentos en la Entidad y es responsable de los lineamientos la Dirección de Servicios Administrativos.

### **Aplicativo ISolucion**

La Oficina de Servicio al Ciudadano documenta la información del Sistema de Gestión a través de manuales, guías y formatos que son transversales a la entidad en el aplicativo ISolucion<sup>3</sup>, donde se preserva para su consulta, archivo y control de su vigencia y actualizaciones a través de la generación de reporte de documentos, los cuales son adoptados mediante resolución y es responsable de los lineamientos la Oficina Asesora de Planeación dados en la Metodología para elaboración de documentos del Sistema de gestión, cuyo objetivo es “Establecer y estandarizar la metodología para la elaboración y mejoramiento de los documentos del sistema de gestión que utiliza la Secretaría de Educación del Distrito, como guía o soporte para el desarrollo de sus actividades”.

### **Sharepoint**

Para los documentos de trabajo y evidencias soporte que, son de uso exclusivo de la Oficina de Servicio al Ciudadano, se archivarán en la carpeta compartida del Sharepoint de Servicio al Ciudadano, la cual tiene controles de acceso y modificación mediante la asignación de roles de consulta ya sea como administrador, colaborador sin eliminar o solo lectura; según los lineamientos la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y las Comunicaciones.

### **Intrased**

Para la documentación interna de trabajo como manuales o plantillas denominados instructivos internos de trabajo, los cuales son de uso exclusivo del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, serán custodiados en el repositorio de información de la web institucional IntraSED/Servicios Intrased/Servicio al Ciudadano. Cabe aclarar, que la presente documentación se llevará de manera controlado en el listado maestro de documentos interno y de conformidad a lo establecido en el 7.5.2 Elaboración y repositorio de documentación interna de trabajo del Sistema de Gestión de la Calidad – IntraSED.

### **Base del Conocimiento**

La Oficina de Servicio al Ciudadano a través del procedimiento de Gestión de formación, aprendizaje y conocimiento dando cumplimiento del objetivo de calidad “Desarrollar actividades de fortalecimiento de habilidades y aptitudes para la prestación del servicio dirigidas al personal de la OSC y lo establecido en lineamientos internos por la dependencia. Para ello, cuenta con una base de conocimiento que contiene la información relacionada con la operación de la oficina, así como los insumos para la correcta atención y orientación a la ciudadanía relacionada con trámites y servicios de la entidad.

---

<sup>3</sup> <https://sig.educacionbogota.edu.co/Isolucion/frmHome.aspx>. Es una herramienta informática integral que facilita la planeación, implementación, administración y mantenimiento del Sistema de Gestión de la SED, en este aplicativo se encuentra toda la documentación vigente del SIG.

La base de conocimientos se encuentra publicada en la página web - Intrased de la Entidad: <https://www.educacionbogota.edu.co/intrased/servicios-intrased/servicio-al-ciudadano>

La persona encargada de implementar el procedimiento de Gestión de formación será la encargada de llevar a cabo el control de actualización, depuración y publicación de la información de acuerdo con las necesidades de la operación, igualmente cada vez que se realiza actualización de la información, esta es socializada a través de correo electrónico con el personal de la oficina.

Es necesario incluir en la base de conocimiento la información que entregan las dependencias de la entidad relacionada con los procesos de atención a la ciudadanía.

### **7.5.2 Elaboración y repositorio de documentación interna de trabajo del Sistema de Gestión de la Calidad – IntraSED**

- Es necesario identificar el tipo de documento interno de trabajo de la gestión de actividades propias del proceso, para lo cual el líder del proceso, facilitador de la calidad o funcionario responsable de la dependencia podrán generar modificación, creación o eliminación del documento como parte de la mejora continua del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía.
- Los instructivos internos deben contar con el apoyo del facilitador de la calidad para su construcción y de conformidad a lo determinado en este numeral.
- Trabajar con las personas o dependencias competentes para la elaboración del documento interno de trabajo.
- Realizar el proceso de adopción del documento mediante el Registro Control de Documentos Internos de Trabajo de la Oficina de Servicio al Ciudadano - OSC y su publicación en la Intrased.
- Realizar y documentar las mesas de trabajo para el seguimiento de la información a documentar.

Para la documentación de los instructivos internos se debe utilizar la plantilla disponible en el repositorio de información Intrased de la Oficina de Servicio al Ciudadano en el enlace: <https://www.educacionbogota.edu.co/intrased/node/2398>

Se debe tener en cuenta lo establecido en la plantilla disponible en el repositorio de información interno del del Sistema de Gestión de la Calidad y las siguientes consideraciones generales para el diligenciamiento de sus ítems:

**Encabezado:** Identificación gráfica de la entidad: corresponde al logotipo vigente de la entidad, más NO al logotipo de la administración vigente, título del documento y se recomienda que el encabezado vaya en todas las hojas.

## INSTRUCTIVO INTERNO DE TRABAJO OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO



	<b>PROCESO</b>	Servicio Integral a la Ciudadanía
	<b>TÍTULO</b>	Xxxxxxxx Xxxxxxxx Xxxxxxxx Xxxxxxxx

**Objetivo:** Describe el resultado esperado del documento que lo requiera y tiene como propósito medir la eficacia, la eficiencia y la efectividad. Su redacción debe ser clara, precisa y que cumpla con la estructura descrita a continuación:

EFICACIA	CONECTOR	EFICIENCIA	CONECTOR	EFFECTIVIDAD
Verbo infinitivo + Sujeto	mediante	Sujeto	que permitan	Verbo infinitivo + Sujeto
Ejemplo: Asegurar la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad		la definición y aplicación de lineamientos, metodologías y herramientas		Garantizar la mejora continua de la gestión del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía.

**Alcance:** Describe el campo de aplicación del documento, o la descripción general de las actividades que se ejecutan para cumplir con el objetivo de este. La redacción del alcance debe cumplir con la estructura indicando con qué inicia, el continúa y un finaliza. Adicionalmente, en los eventos que se considere necesario, es importante especificar si el documento aplica para el nivel central, local o institucional.

**Servicio:** Es el resultado obtenido mediante la ejecución del instructivo, es importante tener presente que no solamente el producto es documental, sino que se debe identificar el servicio final que se obtiene y la materialización del logro del objetivo definido.

**Definiciones:** Las definiciones son los significados de los conceptos técnicos contenidos dentro del documento los cuales deben quedar en orden alfabético. En caso de que se incluyan siglas, es necesario indicar su significado y no limitarse a la descripción de esta.

**Descripción de actividades:** Deben ser secuenciales, lógicas y, agregar valor, en la definición de cada una se debe tener en cuenta lo siguiente:

- El nombre de la actividad inicia con un verbo en infinitivo (realizar, digitar, coordinar, supervisar, hacer, etc.), cada verbo en infinitivo debe ir acompañado de un objeto.
- Para cada una debe identificarse el **cargo responsable de su ejecución**. Cuando hay más de un responsable en la actividad, en la explicación se especifica el rol de cada uno de ellos.
- Se debe realizar una explicación **detallada** relacionada con el fin de lograr el objetivo del instructivo.
- Si se identifica la necesidad de especificar la periodicidad o plazos de ejecución de la actividad, esta debe ir en este campo como una nota aclaratoria.
- El **tiempo de ejecución**, es el tiempo promedio de ejecución de cada actividad, es importante relacionar la unidad de medida de tiempo, en minutos, horas, días o meses y tener en cuenta los tiempos de espera propios

de determinadas actuaciones. En la determinación de **tiempos** respecto de las actividades de revisión y de espera, se debe tener un criterio de racionalidad, salvo determinadas actuaciones, debidamente justificadas, que requieran de un tiempo adicional.

- Es necesario identificar si se generan **registros** en la ejecución de la actividad. Se refiere a todo tipo de evidencia que presenta el o los resultados(s) obtenido(s) de la actividad, en aquellos casos en que las evidencias se encuentren en un sistema de información se debe especificar su nombre y el registro que genera. Los registros deben coincidir con el producto o servicio generado.

**Lineamientos generales:** Se deben tener en cuenta los aspectos/responsabilidades que son de estricto cumplimiento para el desarrollo efectivo del instructivo y las cuales son particulares de la Entidad y no están contenidas en la base legal, éstas deben ir numeradas.

**Documentación asociada:** Está compuesta por aquellos documentos vinculados al instructivo tanto internos como externos. Los cuales deben relacionarse señalando el nombre del documento.

**Lista de versiones:** Hace referencia a las versiones del documento, como la publicación en el repositorio de información de la web institucional IntraSED y, su control a través del Registro Control Documentos Internos de Trabajo custodiado en el Sharepoint de la Oficina de Servicio al Ciudadano. Adicionalmente, el motivo o razón de la actualización. Se debe tener en cuenta que, si dentro de la modificación de un documento se requiere cambiar el nombre, se debe generar un documento nuevo y eliminar el existente.

**Elaboró, Revisó y Aprobó:** Se debe contar con el nombre y cargo de quienes participan en la elaboración, revisión y aprobación de los documentos internos de trabajo.

**Pie de página inferior derecho:** Hace referencia a las versiones del documento y la fecha de aprobación del documento, lo cual indica los cambios que ha tenido el mismo. Véase el siguiente ejemplo: V1.31.03.2023

### 7.5.3 Repositorio documentación interna de trabajo

Toda documentación interna de trabajo a publicar en el repositorio de información (IntraSED) de la Oficina de Servicio al Ciudadano, debe contar con la revisión general en cuanto a los criterios de calidad y coherencia del contenido con los requisitos internos del proceso por parte del funcionario designado, de la siguiente manera:

- El funcionario responsable de la creación, modificación o eliminación del documento instructivo interno de trabajo debe contar con el aval respectivo en cumplimiento de los ítems aquí descritos para la elaboración del



documento y remitir en formato PDF al líder del proceso para su revisión y aprobación mediante firma electrónica o manual según sea el caso.

- Todo documento del Sistema de Gestión de la Calidad debe cumplir con las especificaciones de Lenguaje Claro vigentes.
- El líder del proceso remitirá al responsable de la gestión de documentos en la IntraSED de la Entidad para su respectiva publicación en el espacio denominado repositorio de información interno de la Oficina de Servicio al Ciudadano.
- El documento interno de trabajo PDF debe ser revisado y aprobado por la profesional responsable y enlace con la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa de la Entidad, de conformidad a la plantilla establecida.
- La documentación interna de trabajo deberá estar publicada en la página web de la Secretaría de Educación del Distrito/ IntraSED / servicios intrased / servicio al ciudadano o ingresando al siguiente enlace: <https://www.educacionbogota.edu.co/intrased/servicios-intrased/servicio-al-ciudadano>.
- El profesional que elaboró el documento deberá socializar con los responsables del proceso el documento una vez sea publicado.
- El facilitador del Sistema de Gestión de la Calidad revisará que toda la documentación interna de trabajo publicada en IntraSED, cumpla con los criterios establecidos a entregar a la ciudadanía y, de conformidad a la plantilla definida. Posteriormente, se informará al líder del proceso la conveniencia de la documentación interna publicada está acorde con los parámetros internos establecidos.

**Nota 1:** Los documentos que no cumplan con los criterios de calidad y coherencia definidos deberán ser devueltos y ajustados por el profesional que elaboró el documento en cualquiera de las instancias aquí descritas.

**Nota 2:** La vigencia y custodia del control de documentos se realizará a través del facilitador del SGC de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

El proceso Servicio Integral a la Ciudadanía basará la Administración de la Seguridad de protección y respaldo de la información de acuerdo con las políticas y lineamientos definidas por la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Así mismo, como parte de las buenas prácticas e implementación de las herramientas informáticas que apoyen el proceso, se respaldará y custodiará la información en el Sharepoint definido por la OSC.

Las bases de datos correspondientes al proceso Servicio Integral a la Ciudadanía serán reguladas mediante el inventario y custodia por parte de la gestión y archivo documental de la Oficina de Servicio al Ciudadano de acuerdo con los lineamientos institucionales vigentes y serán entregados mensualmente mediante correo electrónico por parte de los responsables asignados para su custodia, actualización y

control de la información.

Las modificaciones extemporáneas realizadas a las bases de datos deberán ser soportadas y justificadas mediante actas en el reporte periódico realizado por parte del responsable a gestión documental a la gestión y archivo documental de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Cabe aclarar, que las versiones de la documentación interna del Sistema de Gestión de la Calidad del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía llevarán la imagen corporativa del Ente certificador vigente, lo cual no afectará las versiones del documento como tal. Por lo cual, el proceso hará uso o no de él una vez aplique la fecha de la certificación o cuando se considere pertinente, lo cual será socializado con el equipo de la OSC.

## 8. Operación

### 8.1 Planificación y control operacional

Para el proceso se han definido las actividades necesarias para planificar la realización del servicio y la prestación de este, bajo condiciones controladas, para lo cual se han documentado los estándares de servicio, criterios y métodos necesarios para asegurar el desarrollo eficaz de la operación a través de los manuales, procedimientos, guías, instructivos y lineamientos.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio. Se encuentra conformado por 7 dimensiones y que a su vez integra 17 políticas de gestión y desempeño institucional.

El Sistema de Gestión de la entidad responde a lo establecido en el Decreto Nacional 1499 de 2017, en donde se actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG- para el orden Nacional y se hace extensiva su implementación a las entidades territoriales; y el Decreto Distrital 591 de 16 de octubre de 2018 “Por medio de la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión Nacional y se dictan otras disposiciones”.

La planificación del proceso Servicio Integral al Ciudadano se realiza a través del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, Plan Operativo Anual – POA y, 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 de este, 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 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.

De igual manera, se realizan mesas de trabajo periódicas con los responsables de la operación con el fin que sea monitoreada la gestión de acuerdo con lo establecido en el Manual Interno de la Calidad, la caracterización del servicio, procedimientos, guía y manuales del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía.

Adicionalmente, en la caracterización del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, se encuentran plenamente identificados las Entidades y lineamientos tanto externos e internos dados para el funcionamiento y operación de la dependencia.

### **BITÁCORA DE SERVICIOS**

La oficina de servicio al ciudadano dispone de la Bitácora de servicio, mediante un formulario que permite registrar las novedades generadas en la operación que pudieron impactar la prestación del servicio, con el fin de realizar el seguimiento y mitigación del riesgo.

Para el diligenciamiento es importante identificar: Tipo de evento, Fecha inicio novedad; Canal de atención afectado; Aplicativo afectado; Persona que reporta la novedad; Situación de afectación; Acción de mitigación de la novedad y adicional tener los soportes de ser necesario. Este instrumento garantiza la trazabilidad de aquellos eventos que pasaron en la operación durante el día en los canales de atención.

Las novedades en los sistemas de información que generan afectación del servicio se deben ser registradas en la bitácora de servicio y escalar de manera inmediata a través de correo electrónico; al administrador del sistema de la Oficina de Servicio al Ciudadano OSC y copia al correo de [apoyosupervisioncc@educacionbogota.gov.co](mailto:apoyosupervisioncc@educacionbogota.gov.co), el administrador de sistema generara caso Dexon a la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de ser necesario, y brindara respuesta al funcionario o colaborador que reporto la incidencia.

De estas novedades se debe hacer seguimiento a la bitácora de servicio en el informe de operaciones de la oficina de Servicio al Ciudadano.

## **8.2.2 Requisitos para los servicios**

Previamente a la realización de algún servicio, son revisados todos los requisitos relacionados con el mismo, de tal manera que se cumplan los compromisos adquiridos con las partes interesadas.

Para ello, se cuentan con diferentes procedimientos y manual de Servicio a la

V7.28/12/2023



Ciudadanía en el que se consideran y se asignan las responsabilidades para asegurarse que:

- a) Los requisitos del servicio están definidos y documentados para satisfacer las expectativas de las partes interesadas, conforme a la Política Distrital e Institucional de Servicio al Ciudadano<sup>4</sup>, Manual de Servicio a la Ciudadanía, Portafolio de servicios, normatividad vigente y estándares fijados para la operación de servicio BPO.
- b) Se cuenta con la capacidad para cumplir con los requisitos de los servicios.
- c) Se mantienen los registros de la revisión de las solicitudes de servicios y de las acciones subsecuentes.
- d) Se confirman con el usuario sus requerimientos, cuando éstos no son proporcionados de manera documental por el mismo usuario.

Estas disposiciones, se encuentran relacionadas en el Manual de Servicio a la Ciudadanía<sup>5</sup> de la entidad y los lineamientos internos establecidos en el web institucional y los de la Alcaldía Mayor de Bogotá vigentes.

## 8.2.1 Comunicación con el usuario

La Oficina de Servicio al Ciudadano dispone de canales y mecanismos para dar información sobre los tramites y servicios ofrecidos a la ciudadanía, a través de:

- Puntos de atención Presencial.
- Canal Telefónico.
- Redes Sociales.
- Chat.
- Retroalimentación en respuesta a PQRS.
- Gestión de entrega de correspondencia física y virtual.
- Correos electrónicos y página Web.
- Comunicados.
- Memorandos.
- Cartelera física y virtual y portal web.
- Encuestas y botón de transparencia.
- Manual de Servicio a la Ciudadanía
- Red Contacto.
- Relevó SED.

Los anteriores canales se encuentran identificados en la caracterización del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía.

La Alta Dirección se asegura de que se establezcan los procesos de comunicación apropiados dentro de la entidad y que se efectúa considerando la eficacia del Sistema de Gestión mediante la implementación de las plataformas vigentes en la

V7.28/12/2023



SED y otros instrumentos de comunicación organizacional dados por la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, Oficina Asesora de Planeación y Alcaldía Mayor de Bogotá.

---

<sup>4</sup> Decreto 197 de 2014 - (mayo 22) "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."

Lo anterior, asegura la eficiente comunicación entre el personal y el proceso para la divulgación de la política de la Calidad, requerimientos de los usuarios, objetivos de la Calidad y demás documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, por medio de la implementación de una estrategia de comunicación asertiva concertada con la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa de la entidad o las que la Oficina de Servicio al Ciudadano aplique para la divulgación de la política de la calidad.

De acuerdo con lo anterior, se informa 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 se cuenta con una única fuente de información en la carpeta compartida del Sistema de Gestión de la Calidad, donde reposa toda la información que se genera desde la OSC.

## 8.2.2 Determinación de los requisitos de los servicios

Definido en el Manual de Servicio a la Ciudadanía, Política distrital e institucional de servicio a la ciudadanía, Portafolio de servicios, y guía de trámites y servicios de la Alcaldía.

Estos se encuentran identificados en la caracterización del proceso, grupos de valor y demás documentación con la que se realiza seguimiento al cumplimiento de estos a través de los indicadores, encuestas de satisfacción del servicio y Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones - PQRS.

## 8.2.3 Revisión de los requisitos para los servicios

En el proceso se han definido las actividades necesarias para planificar la realización del servicio y desarrollar 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 y la caracterización de los grupos de valor.

La Oficina de Servicio al Ciudadano garantiza la revisión de los requisitos relacionados con el servicio. Cada uno de los responsables de la operación, 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 en el sistema de Gestión de la Calidad.



La revisión de los requisitos y necesidades de los usuarios o ciudadanos, se hacen para las actividades en los cuales se llevan a cabo trámites y otros procedimientos administrativos OPAS, y se revisa si se está en capacidad de llevar a cabo el trámite de acuerdo con la competencia de la SED o su respectivo redireccionamiento, caso en el cual el solicitante deberá cumplir con la documentación correspondiente de tal forma que se continúe con el mismo y se le informe oportunamente su resultado.

### **8.2.4 Cambios en los requisitos para los servicios**

Los cambios en los requisitos del servicio se realizan de manera coordinada con el líder del proceso, lo cual puede afectar la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, de ser así, se modifica el documento con el apoyo del personal que intervienen en la operación con los lineamientos establecidos por la Oficina Asesora de Planeación, adopción mediante resolución y publicación en el aplicativo, para ser socializado por la dependencia responsable.

Como parte del Sistema de Gestión de la SED, se cuenta con la 17-MG-004 Metodología para la Elaboración de los Documentos del Sistema de Gestión de los documentos, cuyo objeto es establecer y normalizar la metodología para la elaboración y mejoramiento de los documentos del Sistema que utiliza la Secretaría de Educación del Distrito.

Esta metodología es una guía o soporte para el desarrollo de sus actividades. Aplica para los documentos generados dentro del Sistema como procedimientos, instructivos de trabajo, formatos, manuales, guías y metodologías y, de conformidad a lo dispuesto por la Oficina Asesora de Planeación.

De igual manera, se hará de conformidad a lo estipulado con Control de Cambio, a cargo del facilitador de la calidad, y se hará de acuerdo con las necesidades del servicio como evidencia del control de cambios se hará a través de correo electrónico.

### **8.3 Diseño y desarrollo de los servicios – No aplicabilidad**

Este requisito no aplica para el Sistema de Gestión de la Calidad del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía, debido a que por naturaleza del proceso en mención solo suministran servicios a la comunidad educativa que no requieren del diseño y desarrollo, lo cual no afecta la capacidad o responsabilidad de la dependencia para proporcionar servicios acordes con los requisitos legales, reglamentarios vigentes y de los usuarios.

Cabe aclarar, que la definición de la prestación del servicio está dada por los lineamientos legales vigentes establecidos a nivel nacional y distrital, que dan alcance a lo establecido en el objetivo de la caracterización del proceso.

<sup>5</sup> [https://educacionbogota.edu.co/portal\\_institucional/sites/default/files/MN\\_servicio\\_ciudadano\\_2022-6ENE.pdf](https://educacionbogota.edu.co/portal_institucional/sites/default/files/MN_servicio_ciudadano_2022-6ENE.pdf)

## 8.4 Control de los procesos y servicios suministrados externamente

### 8.4.1 Controles aplicables

El Líder del proceso es responsable de 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.

Esto está definido en la Tabla No. 3 – Requisitos Proveedores del presente documento, caracterización del proceso, Modelo Integrado de Planeación y Gestión, mapa de riesgos, encuestas de satisfacción, informes de operación, satisfacción y calidad, entre otros y lo establecido en Colombia Compra Eficiente.

Tabla No. 3 – Requisitos Proveedores		
PROVEEDOR	SERVICIO	REQUISITO/EXCLUSIÓN
Contratistas	Cumplimiento de las obligaciones contractuales requeridas por la OSC. Apoyo a la gestión, profesional y proveedores externos.	<b>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)</b>
Servicios informáticos – Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Dependencia Interna)	Mantenimiento de Hardware-Software Desarrollo de aplicativos. Comunicaciones (CORREO) Soporte	<b>Selección: Se Excluye Evaluación: resultado del seguimiento de Acuerdos de Servicio- Semestral. Reevaluación: Resultado de la reevaluación de los Acuerdos de Servicio -Anual.</b>
Dirección de Talento Humano (Dependencia Interna)	Personal de planta y libre nombramiento, PIC	<b>Selección: Se excluye Evaluación: resultado del seguimiento de Acuerdos de Servicio- Semestral Reevaluación: Resultado de la reevaluación de los Acuerdos de Servicio.</b>
Dirección de Servicios Administrativos/Grupo de Archivo. (Dependencia Interna)	Servicios de archivo y consulta de documentos.	<b>Selección: Se excluye Evaluación: resultado del seguimiento de Acuerdos de Servicio. Reevaluación: Resultado de la reevaluación de los Acuerdos de Servicio-Anual.</b>
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	<b>Selección: Se excluye Evaluación: Encuesta de satisfacción canales de comunicación.</b>

Tabla No. 3 Requisitos y proveedores.

## 8.4.2 Tipo y alcance del control

El proceso asegura que los servicios suministrados externamente no afecten de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a los usuarios, a través de la definición de las necesidades en el anexo técnico, estudios previos y generación de un contrato en el que se preste el servicio de centro de contacto, con el fin de satisfacer las necesidades de información, trámites y comunicación de la Secretaría de Educación del Distrito con el público interno y externo en los canales de atención en el marco de la Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía.

De igual forma, en el alcance del objeto del Acuerdo Marco de Servicios vigente en la Tienda Virtual del Estado Colombiano, se definen las necesidades que garanticen la adecuada e integral prestación del servicio al ciudadano en los canales de atención de la entidad en desarrollo del objeto contractual.

En el acuerdo marco se establecen los estándares de servicio requeridos denominados Acuerdos de Nivel de Servicio - ANS, sobre los cuales se realizan los seguimientos y controles necesarios para asegurar la eficacia de en la prestación del servicio.

Lo anterior, siguiendo lo establecido en las funciones del supervisor del contrato, para asegurar la adecuada ejecución de este y del ser el caso iniciar los procesos de incumplimiento y la aplicación de la penalidades y garantías contempladas (pólizas de cumplimiento).

## 8.4.3 Información para los proveedores externos

La SED ha establecido en su proceso de Gestión Contractual, la ejecución del Plan Anual de Adquisiciones, la contratación y las actividades correspondientes a la adquisición de bienes y servicios de acuerdo con los lineamientos establecidos en el estatuto de contratación administrativa y lo establecido en el portal Colombia Compra Eficiente.

## 8.5 Producción y provisión del servicio

Para garantizar la correcta prestación del servicio, la Oficina de Servicio al Ciudadano dispone de los documentos correspondientes (normatividad vigente, políticas, manuales, portafolio de servicio, guías y procedimientos, acuerdos de servicio y documentos) en donde se recogen las instrucciones necesarias para realizar el servicio lo más homogéneo posible, independientemente del personal que lo realice.

Todas las actividades realizadas quedan registradas en los sistemas de información, formatos y documentos respectivos. Los procesos involucrados 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.

### **8.5.1 Control de la Prestación del servicio**

La Oficina de Servicio al Ciudadano como proceso estratégico identificó los servicios a prestar según la normatividad vigente distrital y nacional, los cuales se definieron en la caracterización del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía desde la planificación y las características del servicio, realización de las actividades programadas y seguimiento a través de monitoreos, encuestas de satisfacción, informes, auditorías internas y externas, documentado en procedimientos, manuales, formatos, guías, bases de datos, entre otros, en los cuales se establecen las actividades a realizar y su secuencia, los registros que se generan, su conservación de estos como evidencia, los responsables y las actividades de verificación pertinente, para asegurar que se cumplan los criterios para el control del proceso o sus salidas, y los criterios de aceptación de los servicios.

De igual manera, con el fin de asegurar que la documentación interna del Sistema de Gestión de la Calidad se encuentre de manera controlada desde su elaboración, publicación e implementación, se realiza lo estipulado en el numeral 7.5 del presente manual.

Del mismo modo, la dependencia cuenta con la infraestructura, equipos y entornos adecuados para la operación del proceso a nivel central y local, personal competente, calificado y capacitado para prestar el servicio desde la planeación hasta su actuar, implementación del registro de acciones de mejora para prevenir errores humanos que determinen la conformidad con los requisitos.

Finalmente, a través de su plataforma estratégica en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, Plan Operativo Anual - POA, Mapa de Riesgo, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC, se programan acciones de validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados en la prestación del servicio, los cuales son controladas por los monitoreos propios de la dependencia, Control Interno como primera línea de defensa y la Oficina Asesora de Planeación como segunda línea de defensa, a través de los seguimientos o monitoreos según sea el caso.

### **8.5.2 Identificación y trazabilidad**

El proceso utiliza los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios e identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento a través de la prestación del servicio y se encuentran documentado en los procedimientos provistos en la Planeación del servicio, Operación de los canales de atención,

Monitoreo y seguimiento de la prestación del servicio, Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y el Mejoramiento continuo.

### **8.5.3 Propiedad perteneciente a los usuarios o proveedores externos**

Se considera propiedad del usuario 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 como Ley de Protección de Datos Personales, 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 de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

[https://www.educacionbogota.edu.co/portal\\_institucional/transparencia-politicas-lineamientos-manuales-sectoriales-institucionales](https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/transparencia-politicas-lineamientos-manuales-sectoriales-institucionales)

### **8.5.4 Preservación**

La prestación del servicio a través de los canales de atención a Nivel central y local se puede considerar de alguna manera intangible, al no poderse tocar o percibir. Por ello, para evidenciar el cumplimiento de este numeral, la Oficina de Servicio al Ciudadano a través de las diferentes herramientas informáticas de manejo y conservación documental genera evidencias de la información recibida por el ciudadano según su origen físico o virtual.

La documentación de la información de la Oficina de Servicio al Ciudadano se preserva por medio de tablas de control de acceso, cuadro de clasificación documental, trazabilidad de los sistemas de información y los controles establecidos en la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, en cumplimiento de lo establecido en la normatividad archivística expedida por el Archivo General de la Nación y Archivo de Bogotá, por lo cual la Secretaría de Educación del Distrito elaboró, aprobó e implementó las tablas de retención documental las cuales son tomadas y adoptadas por la Oficina de Servicio al Ciudadano, lo cual facilita ejecutar los procesos de organización, organizar y transferir de documentos generados.

Los documentos del sistema 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, definiendo los instrumentos archivísticos con base en la normatividad vigente. De igual forma, se elaboraron y actualizaron los procedimientos, instructivos y formatos del proceso de gestión documental, teniendo en cuenta la Circular 001 de 2022, la cual establece los lineamientos para normalizar la producción, centralización y almacenamiento de los documentos electrónicos en



la plataforma Sharepoint dispuesta por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – OTIC, antes REDP la cual concuerda con la tabla de retención documental vigente.

### **8.5.5 Preservación actividades posteriores a la entrega**

Se aseguran los requisitos para las actividades posteriores a las entregas asociadas en el servicio, a través de la caracterización del proceso donde se determinan las entradas, actividades y salidas de los usuarios o grupos de valor, según lo establecido en la normatividad vigente, lo contenido en el mapa de riesgos de la entidad, los procedimientos para prestar un servicio satisfactorio y encuestas de satisfacción, PQRS, informes de las necesidades de la Ciudadanía e información publicada en la Web Institucional.

### **8.5.6 Control de los cambios**

A través de lo identificado en el monitoreo periódico en la gestión de la operación del servicio, se identifican los cambios necesarios para que el servicio no se vea afectado, esto se registra mediante acciones que involucran la causa, propósito, recursos y responsables para su gestión y control, evidencias u observaciones que correspondan, lo cual se documenta a través de actas, modificación en la documentación del sistema, sensibilizaciones o formación o registro de acciones de mejora.

Los responsables de los procedimientos 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.

De igual manera, se estipula a través de la documentación del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía (Caracterización del proceso, grupos de valor, procedimientos, manuales, guías y documentación interna de trabajo), y lo específico en la Metodología para la medición del impacto de las acciones de racionalización de Trámites en la SED y procedimiento de Planeación del Servicio en los canales de atención.

## **8.6 Liberación de los 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.

Se genera estándares, lineamientos o instructivos de trabajo interno, para la prestación de los servicios, para dar cumplimiento a los requisitos de entrada, y segundo validando que las salidas son adecuadas para la prestación del servicio, donde se incluyen las características esenciales para el propósito previsto y su uso, asegurándose de conservar los registros necesarios.

## 8.7 Control de salidas no conformes

Se realiza a través del documento interno de Trabajo Identificación y Tratamiento Servicio No conforme y Acciones de Mejora , con el fin de establecer la metodología, acciones y responsabilidades para la Identificación y tratamiento Servicio No conforme y Acciones de Mejora, que pueda afectar el cumplimiento de la política y los objetivos de calidad del proceso Servicio Integral a la ciudadanía de la Secretaría de Educación del Distrito, a través del registro en la Base de Datos con fin de generar las acciones a que hay lugar de manera oportuna.

Su alcance inicia con la identificación y tratamiento Servicio No conforme y Acciones de Mejora, continua con el registro, implementación y seguimiento de las acciones según su tipo en la base de datos vigente y finaliza con la presentación del respectivo informe a la Alta Dirección.

## 9. Evaluación del Desempeño

### Evaluación de la prestación del servicio en los canales de atención

Para el seguimiento, medición, análisis y evaluación, se realizan monitoreos periódicos a la gestión de la operación a Nivel Central y Local, en los canales presencial, telefónico y virtual, en los que se reportan las novedades o incidentes que puedan afectar la prestación del servicio y de este modo mitigar o evitar la materialización del riesgo identificado para el proceso Servicio Integral a la Ciudadanía.

### La Evaluación del Desempeño Laboral - EDL

Se realiza a través del aplicativo 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.

Esto permite 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 preestablecidos 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.

### **Evaluación del desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad**

El (la) jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano como representante de la Alta Dirección y líder del proceso, convoca, presenta y evalúa el desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad en las sesiones de los equipos Técnicos de Gestión y Desempeño Institucional de política de Servicio al Ciudadano, como otra de las formas de asegurar que los resultados sean convenientes, adecuados, eficaces y alineados con la dirección estratégica de la Entidad.

## **9.1.2 Satisfacción del usuario**

Como una de las medidas del desempeño del SGC, la Oficina de Servicio al Ciudadano mide periódicamente el cumplimiento de los requisitos del usuario por medio de Instructivos internos de trabajo, los cuales pueden ser consultados en el siguiente enlace: <https://www.educacionbogota.edu.co/intrased/node/2398>

Los resultados son analizados y sirven para iniciar acciones correctivas y preventivas que ayuden a la mejora en los procesos Institucionales y seguimiento mediante el Plan Operativo Anual - POA, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, indicadores de gestión, Informe de seguimiento PQRSF, Informe de Operaciones, encuestas de satisfacción, Mapa de Riesgos de gestión del proceso, Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, entre otros documentos del Sistema de Gestión de la Calidad en el aplicativo ISOLucion y documentos internos de trabajo

## **9.1.3 Análisis y evaluación**

La Oficina de Servicio al Ciudadano realiza:

- Recopilación, tabulación y análisis correspondiente al monitoreo del proceso.
- Evaluación de satisfacción de los usuarios.
- Indicadores del proceso.
- Mapas de riesgos.
- Informes de operación.
- Informes de PQRS
- Auditorías internas o externas.
- Conformidad de los servicios, seguimiento y control a los proveedores y entidades del sector.

Esto permite generar y analizar la información para tomar las acciones de mejora correspondientes, de lo cual se deja evidencias según corresponda en los informes generados de la calidad, satisfacción y de la operación.

## **9.2 Auditoría interna**

V7.28/12/2023



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. Esto para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad implementado se está desarrollando conforme con las disposiciones planificadas según lo establecido en la ISO9001:2015, requisitos de ley, normas, disposiciones de la entidad y verificando su eficacia. Estas auditorías se realizarán según lo estipulado en la ISO9001:2015, 16-MN-001 Estatuto de Auditoría Interna, 16-PD-005 Auditoría y Seguimientos Informe de Auditoría y 16-IF-003 Plan de Auditoría.

El ejercicio de la auditoria 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 la Calidad.

La auditoría, seguimiento y medición del Sistema de Gestión de la Calidad es responsabilidad de la Oficina de Control Interno, 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.

En el proceso de auditoria se recopila, verifica, compara y analizan 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.

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 son transferidos al archivo central de la entidad.

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.

### **9.3 Revisión por la dirección<sup>6</sup>**

La Oficina de Servicio al Ciudadano, se asegura que el Sistema de Gestión de la Calidad se revise por lo menos 1 vez al año, para hacer posible la 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.

La Oficina de Servicio al Ciudadano como dependencia líder de la Política de Servicio al Ciudadano busca promover a través del equipo técnico en el marco de la Política de Servicio al Ciudadano y Racionalización de Trámites la implementación, mejora continua y mantenimiento de certificación del Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con la norma ISO 9001:2015 del proceso Resolución 1618 del 25 de julio de 2022 “Por la cual se modifica la Resolución No. 1395 del 23 de agosto de 2019 en lo referente a la conformación y la periodicidad de reuniones de unos Equipos Técnicos de Gestión y Desempeño Institucional”.

“Servicio Integral a la Ciudadanía”; en el marco de la revisión hecha en ejecución de la Política Distrital e Institucional de Servicio a la Ciudadanía y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

### 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 previas.
- Cambios internos y externos.
- Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes (seguimiento y medición).
- El grado en que se han logrado los objetivos de calidad (seguimiento y medición).
- Las no conformidades, acciones correctivas y auditorías.
- El desempeño de los procesos y conformidad de los servicios.
- El desempeño de los proveedores externos.
- Adecuación de los recursos.
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades.
- Oportunidad transversal al proceso.

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 equipo Técnico de Gestión y Desempeño en la política de Servicio al Ciudadano 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 usuario y aumentar la satisfacción del usuario, las cuales incluyen:

- a. Registrar las acciones de mejora en la base de datos a través del profesional responsable con el fin de cumplir con los servicios prestados, requisitos.
- b. Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados.
- c. Mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Las acciones de mejora identificadas en la gestión de la operación incluyen la causa, acción de mejora, responsable y verificación de las acciones tomadas y así su eficacia en los términos acordados.

### 10.2 No conformidad y acción correctiva

Al identificar el incumplimiento de un requisito establecido en la norma, recibe un tratamiento especial mediante la formulación de la acción correctiva encaminada a eliminar el defecto o la causa de la no conformidad y, su registro en el aplicativo dispuesto por la entidad para su seguimiento, control y cierre.

Lo referente al servicio no conforme se tratará según lo descrito en el numeral 8.7 Control de salidas no conformes del presente manual y lo descrito en el Instructivo Identificación y Tratamiento Servicio No conforme y Acciones de Mejora 01-08-2023.

### 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 la Calidad.
- Análisis de resultados de las auditorías internas realizadas por la Oficina de Control Interno, gestión independiente o externa.
- Análisis de datos.
- Análisis de servicio no conforme.
- Aplicación de acciones de mejora, correctivas y preventivas.
- Indicadores del proceso.
- Revisión del SGC.

El registro, control y seguimiento a las acciones formuladas se registran en la base de datos destinada por el sistema e informes de nivel de oportunidad, PQRS, medición de satisfacción del usuario e informe de gestión de operaciones.

La base de datos en mención se encuentra ubicada en el Sharepoint de la Oficina de Servicio al Ciudadano, tiene como criterio mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y considera los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección para saber qué oportunidades deben ser parte de la mejora continua.

Estas acciones tienen también otras fuentes como las auditorías internas, las auditorías de los entes de control, gestión de la operación, los resultados de la encuesta de satisfacción, las quejas y reclamos que para la entidad se traducen en hallazgos y para el Sistema de Gestión de la Calidad en No conformidad.

Igualmente, como fuente adicional de acciones de mejora se han documentado y gestionado los riesgos del 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 y selección de una oportunidad de mejora transversal al proceso.

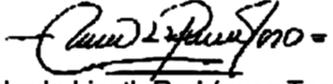
El presente documento fue traducido al Lenguaje Claro, el cual busca mejorar la comunicación con la ciudadanía, de tal forma que puedan tener certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar su trámite.

Los ajustes o modificaciones del presente documento serán presentados y aprobados en la Revisión por la Dirección – Equipos Técnicos de Gestión y Desempeño Institucional de la Política de Servicio al Ciudadano, de conformidad con el Sistema de Gestión de la Calidad implementado y su eficacia.

TIPO	REGISTRO	FECHA
Ratificación del contenido bajo el nuevo equipo técnico.	Acta Equipo Técnico Revisión por la Dirección.	26/Julio/2022
Modificaciones numerales, ajustes de conformidad a la norma.	Acta Equipo Técnico Revisión por la Dirección.	19/agosto/2022
Modificaciones numerales, ajustes de conformidad con la norma.	Acta interna de trabajo	31/octubre/2022
Modificaciones numerales, ajustes de conformidad con la norma.	Acta Equipo Técnico Revisión por la Dirección.	19/Abril/2023
Modificaciones numerales, ajustes de conformidad con la norma.	Acta e informe de auditoría interna.	15/Junio/2023
Modificaciones numerales, ajustes de conformidad con la norma.	Acta Equipo Técnico Revisión por la Dirección.	30/agosto/2023
Adición de información relacionada con el uso del logo Ente certificador y claridad del alcance en la portada del documento.	Manual de imagen Ente certificador	28/12/2023

V7.28/12/2023



ELABORÓ	REVIS Ó	APROBÓ
 <b>Nombre:</b> Ricardo Rodelo López. <b>Cargo:</b> Facilitador Calidad. <b>Fecha:</b> 28/12/2023	 <b>Nombre:</b> Angélica Vargas Palacio. <b>Cargo:</b> Contratista - Oficina de Servicio al Ciudadano. <b>Fecha:</b> 28/12/2023	 <b>Nombre:</b> Narda Lizeth Rodríguez Toro. <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano (E). <b>Fecha:</b> 28/12/2023