



ACTA DE REUNIÓN

| | | | | | | | |
|-----------------------------|---|----------------------|----------------------|----------------------------|----------|------------------------|----------------------------|
| Fecha | 19 agosto 2022 | Inicio | 09:00 am | Fin | 10:00 am | Lugar | SED Nivel Central – Sala 4 |
| Asunto | Sesión extraordinaria Equipo Técnico de Gestión y Desempeño política Servicio al Ciudadano – Revisión por la dirección | | | | | | |
| Asistentes | Juan Sebastián Contreras Bello, Claudia Alejandra Reyes, Edgar Fernando Ortega, César Báez Báez, Humberto Leonardo Ruíz, Marco Antonio Barrera, Angélica Vargas, Carlos Arturo Castillo, Ricardo Rodelo López | | | Asistentes Externos | | <<Lista de Nombres>> | |
| Fecha de Elaboración | 19 agosto 2022 | Elaborado por | Ricardo Rodelo López | | | Próxima Reunión | Por definir |

Desarrollo de la Agenda: El jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano como representante de la alta dirección convocó al equipo de Técnico de Gestión y Desempeño Institucional en la política de Servicio al Ciudadano, con el fin de revisar el Sistema de Gestión de la Calidad de la organización a intervalos planificados y, así asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la dirección estratégica de la organización.

Marco Antonio Barrera Gómez como líder del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía da la bienvenida, presenta la agenda a los miembros del equipo invitados, verificación del quórum y apertura según la indicación de la resolución y, contextualiza la sesión bajo la función de “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 conforme a lo establecido en la Resolución 1618 de 2022 con el fin de promover la mejora continua”.

Indica así mismo las generalidades y conclusiones de la Auditoría Interna realizado por la Oficina de Control Interno 4 y 5 de agosto de 2022

Verificación del quórum

Oficina Asesora de Planeación: Juan Sebastián Contreras Bello, Claudia Alejandra Reyes y Edgar Fernando Ortega

Dirección de Servicios Administrativos: Ana Lucía Angulo Villamil

Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones: César Báez Báez

Dirección General de Educación y Colegios Distritales: Humberto Leonardo Ruíz

Oficina de Servicio al Ciudadano: Marco Antonio Barrera, Ricardo Rodelo Lopez y Angelica Mayerli Vargas

El marco de la revisión por la dirección se revisará lo siguiente:

- Las no conformidades y acciones correctivas.
- La eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y acciones de mejora.



ACTA DE REUNIÓN

| | | | | | | | |
|-----------------------------|---|----------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|------------------------|----------------------------|
| Fecha | 19 agosto 2022 | Inicio | 09:00 am | Fin | 10:00 am | Lugar | SED Nivel Central – Sala 4 |
| Asunto | Sesión extraordinaria Equipo Técnico de Gestión y Desempeño política Servicio al Ciudadano – Revisión por la dirección | | | | | | |
| Asistentes | Claudia Alejandra Reyes, Edgar Fernando Ortega, César Báez Báez, Humberto Leonardo Ruiz, Marco Antonio Barrera, Angélica Vargas, Carlos Arturo Castillo, Ricardo Rodelo López | | | Asistentes Externos | <<Lista de Nombres>> | | |
| Fecha de Elaboración | 19 agosto 2022 | Elaborado por | Ricardo Rodelo López | | | Próxima Reunión | Por definir |

Posteriormente, el profesional de apoyo a la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad – Ricardo Rodelo López procede a describir lo identificado en la auditoría interna realizada por la Oficina de Control Interno el 4 y 5 de agosto de la siguiente manera:

ACTA DE REUNIÓN

| | | | | | | | |
|-----------------------------|---|----------------------|----------------------|------------|----------------------------|------------------------|----------------------------|
| Fecha | 19 agosto 2022 | Inicio | 09:00 am | Fin | 10:00 am | Lugar | SED Nivel Central – Sala 4 |
| Asunto | Sesión extraordinaria Equipo Técnico de Gestión y Desempeño política Servicio al Ciudadano – Revisión por la dirección | | | | | | |
| Asistentes | Claudia Alejandra Reyes, Edgar Fernando Ortega, César Báez Báez, Humberto Leonardo Ruíz, Marco Antonio Barrera, Angélica Vargas, Carlos Arturo Castillo, Ricardo Rodelo López | | | | Asistentes Externos | <<Lista de Nombres>> | |
| Fecha de Elaboración | 19 agosto 2022 | Elaborado por | Ricardo Rodelo López | | | Próxima Reunión | Por definir |

INFORME DE AUDITORÍA

Fecha: 12/08/2022

Página: 1 de 3

IDENTIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA

| | |
|---------------------------------|--|
| Auditor(es) | Yeimy Paola Ladino Pardo Yasid Hernando Marín Corba |
| Proceso o área auditada | Servicio Integral a la Ciudadanía (Sistema de Gestión de Calidad) |
| Código PAA / Dependencia | 83 / Servicio Integral a la Ciudadanía (Sistema de Gestión de Calidad) |
| Objetivo General | Verificar que el Sistema de Gestión de la Calidad del Proceso "Servicio Integral a la Ciudadanía" cumpla con los requisitos establecidos para la certificación bajo los estándares de la norma ISO 9001: 2015, requisitos legales y reglamentarios aplicables incluyendo la capacidad del sistema de gestión para lograr los objetivos establecidos y satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios. |
| Alcance | La auditoría interna aplica al proceso Servicio Integral a la Ciudadanía y comprende la prestación de servicios en los niveles definidos por el sistema. Los requisitos de la norma ISO 9001:2015 que serán sujeto de auditoría son: 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10. |

ACTA DE REUNIÓN

| | | | | | | | |
|-----------------------------|---|----------------------|----------------------------|------------|----------------------|------------------------|----------------------------|
| Fecha | 19 agosto 2022 | Inicio | 09:00 am | Fin | 10:00 am | Lugar | SED Nivel Central – Sala 4 |
| Asunto | Sesión extraordinaria Equipo Técnico de Gestión y Desempeño política Servicio al Ciudadano – Revisión por la dirección | | | | | | |
| Asistentes | Cláudia Alejandra Reyes, Edgar Fernando Ortega, César Báez Báez, Humberto Leonardo Ruíz, Marco Antonio Barrera, Angélica Vargas, Carlos Arturo Castillo, Ricardo Rodelo López | | Asistentes Externos | | <<Lista de Nombres>> | | |
| Fecha de Elaboración | 19 agosto 2022 | Elaborado por | Ricardo Rodelo López | | | Próxima Reunión | Por definir |

FORTALEZAS

1. Compromiso del líder y el equipo de trabajo en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo los estándares de la ISO 9001:2015.
2. Monitoreo permanente del sistema en el entorno para identificar cambios significativos que se presenten y que pueden afectar el cumplimiento de la política y objetivos de calidad.
3. Alta importancia de las necesidades y la satisfacción del usuario en los servicios que se prestan desde el proceso "Servicio Integral a la Ciudadanía".
4. Conciencia de la importancia de documentar las actividades de seguimiento y medición como insumo para la mejora continua.
5. El compromiso con la mejora constante en los servicios que presta el proceso, desde la autoevaluación.
6. Excelente disposición del líder y el equipo de trabajo del proceso con el desarrollo de la auditoría como oportunidad de mejora.
7. Actividades permanentes de capacitación en el proceso incluyendo la formación específica en la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2015.
8. Eficacia de las acciones correctivas sobre No Conformidades identificadas en el 2021 en auditoría de calidad.
9. Aprobación mediante acto administrativo del ajuste en el equipo técnico de la política de servicio al ciudadano.

ACTA DE REUNIÓN

| | | | | | | | |
|-----------------------------|---|----------------------|----------------------|----------------------------|----------|------------------------|----------------------------|
| Fecha | 19 agosto 2022 | Inicio | 09:00 am | Fin | 10:00 am | Lugar | SED Nivel Central – Sala 4 |
| Asunto | Sesión extraordinaria Equipo Técnico de Gestión y Desempeño política Servicio al Ciudadano – Revisión por la dirección | | | | | | |
| Asistentes | Claudia Alejandra Reyes, Edgar Fernando Ortega, César Báez Báez, Humberto Leonardo Ruíz, Marco Antonio Barrera, Angélica Vargas, Carlos Arturo Castillo, Ricardo Rodelo López | | | Asistentes Externos | | <<Lista de Nombres>> | |
| Fecha de Elaboración | 19 agosto 2022 | Elaborado por | Ricardo Rodelo López | | | Próxima Reunión | Por definir |

OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Revisar y ajustar el Manual de Calidad especialmente en los aspectos identificados en la auditoría y relacionados con la descripción del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, tratamiento de las no conformidades y alineación con el procedimiento transversal "Planes de Mejoramiento", a fin de complementar las actividades descritas en el procedimiento mencionado, orientadas al proceso de calidad.
2. Fortalecer las actividades de capacitación bajo el Sistema de Gestión de Calidad, especialmente al líder del proceso y al equipo de trabajo asignado a las Direcciones Locales de Educación, en la consulta de documentación asociada al Sistema de Gestión de la Calidad.
3. Culminar con éxito las actividades de actualización y publicación del normograma asociado al proceso.
4. Revisar la documentación relacionada con el avance presentado del Sistema de Gestión de la Calidad ante instancias de aprobación de la SED (Comité Integrado de Gestión y Desempeño y Comités Técnico de la Política de Servicio al Ciudadano), evidenciando en el repositorio SharePoint copia de las actas que afectan la implementación del Sistema. Adicionalmente, revisar los aspectos relacionados con almacenamiento de encuestas de satisfacción en medio físico que se generan en las Direcciones Locales de Educación.
5. Evaluar la pertinencia de mantener el numeral 8.3 Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios, conforme las actividades adelantadas por el proceso "Servicio Integral a la Ciudadanía", las cuales no tienen como propósito esencial el diseño y desarrollo de productos sino la adecuación para la mejora en el servicio a los usuarios.

ACTA DE REUNIÓN

| | | | | | | | |
|-----------------------------|---|----------------------|----------------------------|------------|----------------------|------------------------|----------------------------|
| Fecha | 19 agosto 2022 | Inicio | 09:00 am | Fin | 10:00 am | Lugar | SED Nivel Central – Sala 4 |
| Asunto | Sesión extraordinaria Equipo Técnico de Gestión y Desempeño política Servicio al Ciudadano – Revisión por la dirección | | | | | | |
| Asistentes | Juan Sebastián Contreras Bello, Claudia Alejandra Reyes, Edgar Fernando Ortega, César Báez Báez, Humberto Leonardo Ruiz, Marco Antonio Barrera, Angélica Vargas, Carlos Arturo Castillo, Ricardo Rodelo López | | Asistentes Externos | | <<Lista de Nombres>> | | |
| Fecha de Elaboración | 19 agosto 2022 | Elaborado por | Ricardo Rodelo López | | | Próxima Reunión | Por definir |

III. NO CONFORMIDADES

Durante la revisión de documentos y formatos aplicados en la prestación del servicio, se identificó el uso del repositorio SharePoint para el Sistema de Gestión de Calidad, que opera junto al aplicativo ISOLUCION el cual es el repositorio oficial de formatos y documentos de la Entidad.

Respecto de la información que reposa en SharePoint, se pudo evidenciar que, debido a la falta de restricciones para el acceso a los documentos, algunos formatos son susceptibles de modificación como el denominado "3-5-tramites.xlsx", lo que incumple lo establecido en el numeral 7.5.3.2 de la ISO 9001:2015 que determina:

"para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades según corresponda:

b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad

La información documentada conservada como evidencia de la conformidad debe protegerse contra modificaciones no intencionadas".

Lo preceptuado incrementa el riesgo de pérdida de integridad y uso inadecuado de la información documentada.

La Doctora Ana Lucía Angulo, Directora de Servicios Administrativos hace observaciones de claridad respecto a los lineamientos fijados en la Circular 1 de 2022 respecto a la ubicación de los documentos que generan las áreas de acuerdo a la Tabla de Retención Documental.

Leonardo Ruiz solicita aclaración respecto a los procesos de apoyo de la operación en las ventanillas en el marco del MIPG; El jefe Marco Barrera y el profesional Ricardo Rodelo informan las diferentes actividades y procesos de formación, cualificación e incentivos para el personal que opera de cara a la ciudadanía y las acciones de mejora que continuamente se implementan buscando optimizar la prestación del servicio.

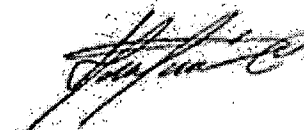
ACTA DE REUNIÓN

| | | | | | | | |
|-----------------------------|---|----------------------|----------------------------|------------|----------------------|------------------------|----------------------------|
| Fecha | 19 agosto 2022 | Inicio | 09:00 am | Fin | 10:00 am | Lugar | SED Nivel Central – Sala 4 |
| Asunto | Sesión extraordinaria Equipo Técnico de Gestión y Desempeño política Servicio al Ciudadano – Revisión por la dirección | | | | | | |
| Asistentes | Claudia Alejandra Reyes, Edgar Fernando Ortega, César Báez Báez, Humberto Leonardo Ruíz, Marco Antonio Barrera, Angélica Vargas, Carlos Arturo Castillo, Ricardo Rodelo López | | Asistentes Externos | | <<Lista de Nombres>> | | |
| Fecha de Elaboración | 19 agosto 2022 | Elaborado por | Ricardo Rodelo López | | | Próxima Reunión | Por definir |

Informe elaborado por:




Yeimy Paola Ladino Pardo
Contratista Auditora de Calidad
Oficina Control Interno



Yesid Hernando Marín Corba
Profesional Especializado
Oficina de Control Interno

Revisado por:



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

Seguido, describe la Causa Raíz de la No Conformidad: Se identificó que actualmente el Sharepoint de la Oficina de Servicio al Ciudadano cuenta con roles de acceso para los usuarios que consultan y registran información, los cuales pueden modificar o alterar los documentos del SGC en el perfil “Colaborador sin eliminar”.

ACTA DE REUNIÓN

| | | | | | | | |
|-----------------------------|---|----------------------|----------------------|----------------------------|----------|------------------------|----------------------------|
| Fecha | 19 agosto 2022 | Inicio | 09:00 am | Fin | 10:00 am | Lugar | SED Nivel Central – Sala 4 |
| Asunto | Sesión extraordinaria Equipo Técnico de Gestión y Desempeño política Servicio al Ciudadano – Revisión por la dirección | | | | | | |
| Asistentes | Claudia Alejandra Reyes, Edgar Fernando Ortega, César Báez Báez, Humberto Leonardo Ruíz, Marco Antonio Barrera, Angélica Vargas, Carlos Arturo Castillo, Ricardo Rodelo López | | | Asistentes Externos | | <<Lista de Nombres>> | |
| Fecha de Elaboración | 19 agosto 2022 | Elaborado por | Ricardo Rodelo López | | | Próxima Reunión | Por definir |

Acción correctiva: Solicitud remitida el 17 de agosto de 2022 mediante correo electrónico por el líder del proceso a soporte SED de la Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones OTIC, en cuyo adjunto formato Reporte de novedades para acceso a medios de procesamiento de información, en el que se definieron roles por funcionarios acorde con la interacción con el sistema de la siguiente manera:

- Administrador del sitio: jefe OSC, apoyo calidad y responsable de los sistemas de información.
- Colaborador sin eliminar: profesionales responsables en el SGC.
- Leer: Demás personas interesadas en la documentación del SGC del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía.

De este modo, los usuarios según su rol, no podrá alterar documentación del sistema.

Fecha de cumplimiento proyectada: 24 de agosto de 2022.

Responsable: Ricardo Rodelo López – apoyo calidad Oficina de Servicio al Ciudadano, y Narda Rodríguez Toro ingreso en ISOLUCION.

A continuación, se presenta el ajuste al objetivo de la política de la calidad y como se ha cumplido:

Objetivo actual: Promover el desarrollo de las competencias de los funcionarios e incrementar el bienestar y el mejoramiento del clima laboral. Medible a través del informe de promoción y cualificación y encuestas de clima laboral.

Propuesta de modificación: Promover el desarrollo de actividades de cualificación y bienestar dirigidas al personal de la OSC. Medible a través del avance en implementación de las actividades del informe trimestral de cualificación y promoción.

La Doctora Ana Lucía Angulo presenta observaciones respecto al objetivo propuesto indicando que este debe estar planteado de manera puntual o directa a la función que desarrollan las personas que laboran de cara a la ciudadanía, dado que el objetivo propuesto podría para el ente certificador, entrar en conflicto con la competencia que al respecto lidera la Dirección de Talento Humano.

De acuerdo con las observaciones por parte de los miembros del equipo técnico, se procedió a aprobar el siguiente objetivo:



ACTA DE REUNIÓN

| | | | | | | | |
|-----------------------------|---|----------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|------------------------|----------------------------|
| Fecha | 19 agosto 2022 | Inicio | 09:00 am | Fin | 10:00 am | Lugar | SED Nivel Central – Sala 4 |
| Asunto | Sesión extraordinaria Equipo Técnico de Gestión y Desempeño política Servicio al Ciudadano – Revisión por la dirección | | | | | | |
| Asistentes | Claudia Alejandra Reyes, Edgar Fernando Ortega, César Báez Báez, Humberto Leonardo Ruíz, Marco Antonio Barrera, Angélica Vargas, Carlos Arturo Castillo, Ricardo Rodelo López | | | Asistentes Externos | <<Lista de Nombres>> | | |
| Fecha de Elaboración | 19 agosto 2022 | Elaborado por | Ricardo Rodelo López | | | Próxima Reunión | Por definir |

- Desarrollar actividades de fortalecimiento de habilidades y aptitudes para la prestación del servicio dirigidas al personal de la Oficina de Servicio al Ciudadano

Con el fin de continuar promoviendo la mejora, cumplir los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción, se realizó el ajuste a los siguientes apartes del Manual Interno de la Calidad de la OSC:

ACTA DE REUNIÓN

| | | | | | | | |
|-----------------------------|---|----------------------|----------------------------|------------|----------------------|------------------------|----------------------------|
| Fecha | 19 agosto 2022 | Inicio | 09:00 am | Fin | 10:00 am | Lugar | SED Nivel Central – Sala 4 |
| Asunto | Sesión extraordinaria Equipo Técnico de Gestión y Desempeño política Servicio al Ciudadano – Revisión por la dirección | | | | | | |
| Asistentes | Claudia Alejandra Reyes, Edgar Fernando Ortega, César Báez Báez, Humberto Leonardo Ruíz, Marco Antonio Barrera, Angélica Vargas, Carlos Arturo Castillo, Ricardo Rodelo López | | Asistentes Externos | | <<Lista de Nombres>> | | |
| Fecha de Elaboración | 19 agosto 2022 | Elaborado por | Ricardo Rodelo López | | | Próxima Reunión | Por definir |

2. Referencias Normativas

| | | |
|------|----------------------------|--|
| 2022 | <u>Decreto 310 de 2022</u> | Por cual se modifica la estructura organizacional y las funciones de la Secretaría de Educación del Distrito Educación del Distrito. |
|------|----------------------------|--|

3. Términos y definiciones¹

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.



ACTA DE REUNIÓN

| | | | | | | | | |
|-----------------------------|---|----------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|------------------------|----------------------------|--|
| Fecha | 19 agosto 2022 | Inicio | 09:00 am | Fin | 10:00 am | Lugar | SED Nivel Central – Sala 4 | |
| Asunto | Sesión extraordinaria Equipo Técnico de Gestión y Desempeño política Servicio al Ciudadano – Revisión por la dirección | | | | | | | |
| Asistentes | Claudia Alejandra Reyes, Edgar Fernando Ortega, César Báez Báez; Humberto Leonardo Ruíz, Marco Antonio Barrera, Angélica Vargas, Carlos Arturo Castillo, Ricardo Rodelo López | | | Asistentes Externos | <<Lista de Nombres>> | | | |
| Fecha de Elaboración | 19 agosto 2022 | Elaborado por | Ricardo Rodelo López | | | Próxima Reunión | Por definir | |

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: 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.

ACTA DE REUNIÓN

| | | | | | | | |
|-----------------------------|---|----------------------|----------------------|----------------------------|----------|------------------------|----------------------------|
| Fecha | 19 agosto 2022 | Inicio | 09:00 am | Fin | 10:00 am | Lugar | SED Nivel Central – Sala 4 |
| Asunto | Sesión extraordinaria Equipo Técnico de Gestión y Desempeño política Servicio al Ciudadano – Revisión por la dirección | | | | | | |
| Asistentes | Claudia Alejandra Reyes, Edgar Fernando Ortega, César Báez Báez, Humberto Leonardo Ruíz, Marco Antonio Barrera, Angélica Vargas, Carlos Arturo Castillo, Ricardo Rodelo López | | | Asistentes Externos | | <<Lista de Nombres>> | |
| Fecha de Elaboración | 19 agosto 2022 | Elaborado por | Ricardo Rodelo López | | | Próxima Reunión | Por definir |

- 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.
- Promover el desarrollo de actividades de cualificación y bienestar 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 mejora.

ACTA DE REUNIÓN

| | | | | | | | |
|-----------------------------|---|----------------------|----------------------|----------------------------|----------|------------------------|----------------------------|
| Fecha | 19 agosto 2022 | Inicio | 09:00 am | Fin | 10:00 am | Lugar | SED Nivel Central – Sala 4 |
| Asunto | Sesión extraordinaria Equipo Técnico de Gestión y Desempeño política Servicio al Ciudadano – Revisión por la dirección | | | | | | |
| Asistentes | Claudia Alejandra Reyes, Edgar Fernando Ortega, César Báez Báez, Humberto Leonardo Ruíz, Marco Antonio Barrera, Angélica Vargas, Carlos Arturo Castillo, Ricardo Rodelo López | | | Asistentes Externos | | <<Lista de Nombres>> | |
| Fecha de Elaboración | 19 agosto 2022 | Elaborado por | Ricardo Rodelo López | | | Próxima Reunión | Por definir |

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 regales, 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.

ACTA DE REUNIÓN

| | | | | | | | |
|-----------------------------|---|----------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|------------------------|----------------------------|
| Fecha | 19 agosto 2022 | Inicio | 09:00 am | Fin | 10:00 am | Lugar | SED Nivel Central – Sala 4 |
| Asunto | Sesión extraordinaria Equipo Técnico de Gestión y Desempeño política Servicio al Ciudadano – Revisión por la dirección | | | | | | |
| Asistentes | Claudia Alejandra Reyes, Edgar Fernando Ortega, César Báez Báez, Humberto Leonardo Ruiz, Marco Antonio Barrera, Angélica Vargas, Carlos Arturo Castillo, Ricardo Rodelo López | | | Asistentes Externos | <<Lista de Nombres>> | | |
| Fecha de Elaboración | 19 agosto 2022 | Elaborado por | Ricardo Rodelo López | | | Próxima Reunión | Por definir |

8.5.1 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.

ACTA DE REUNIÓN

| | | | | | | | |
|-----------------------------|---|----------------------|----------------------|----------------------------|----------|------------------------|----------------------------|
| Fecha | 19 agosto 2022 | Inicio | 09:00 am | Fin | 10:00 am | Lugar | SED Nivel Central – Sala 4 |
| Asunto | Sesión extraordinaria Equipo Técnico de Gestión y Desempeño política Servicio al Ciudadano – Revisión por la dirección | | | | | | |
| Asistentes | Juan Sebastián Contreras Bello, Claudia Alejandra Reyes, Edgar Fernando Ortega, César Báez Báez, Humberto Leonardo Ruíz, Marco Antonio Barrera, Angélica Vargas, Carlos Arturo Castillo, Ricardo Rodelo López | | | Asistentes Externos | | <<Lista de Nombres>> | |
| Fecha de Elaboración | 19 agosto 2022 | Elaborado por | Ricardo Rodelo López | | | Próxima Reunión | Por definir |

8.7 Control de salidas no conformes

Al identificar a través de los seguimientos, monitoreos o PQRS el incumplimiento de los atributos, características o estándares definidos en el proceso, se adelantarán las siguientes actividades:

- Se genera un registro y descripción de las salidas no conformes, en la base de datos dispuesta, identificando el origen, el tratamiento, el responsable y las acciones de mejora.
- Se registra en la base de datos de las acciones de mejora, para los monitores y seguimiento respectivo.

ACTA DE REUNIÓN

| | | | | | | | | |
|-----------------------------|---|----------------------|----------------------------|------------|----------------------|--------------|----------------------------|-------------|
| Fecha | 19 agosto 2022 | Inicio | 09:00 am | Fin | 10:00 am | Lugar | SED Nivel Central – Sala 4 | |
| Asunto | Sesión extraordinaria Equipo Técnico de Gestión y Desempeño política Servicio al Ciudadano – Revisión por la dirección | | | | | | | |
| Asistentes | Claudia Alejandra Reyes, Edgar Fernando Ortega, César Báez Báez, Humberto Leonardo Ruíz, Marco Antonio Barrera, Angélica Vargas, Carlos Arturo Castillo, Ricardo Rodelo López | | Asistentes Externos | | <<Lista de Nombres>> | | | |
| Fecha de Elaboración | 19 agosto 2022 | Elaborado por | Ricardo Rodelo López | | | | Próxima Reunión | Por definir |

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.

Nota: El presente documento tuvo ajustes de forma que no se presentaron y los apartes modificados de fondo fueron son parte de la presente sesión.

La acción correctiva presentada con el fin de subsanar la No conformidad, las acciones de mejora implementadas en la modificación de uno de los objetivos de la Política de la Calidad para facilitar su medición y control y los apartes en mención modificados son aprobados por los miembros asistentes en la presente sesión del equipo Técnico de Gestión y Desempeño Institucional de la política de Servicio al Ciudadano.

El jefe de la Oficina presenta observaciones finales y el trabajo a desarrollar en adelante, agradeciendo el apoyo de las áreas de la entidad y del equipo técnico de Servicio al Ciudadano

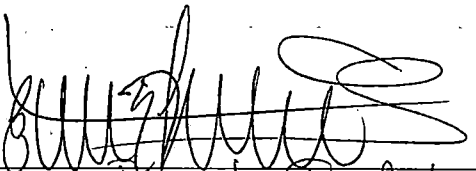
Fin de la reunión.

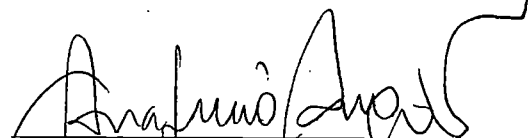


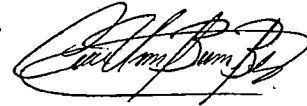
ACTA DE REUNIÓN

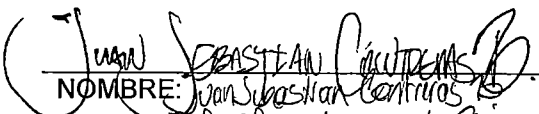
| | | | | | | | |
|-----------------------------|---|----------------------|----------------------------|------------|----------------------|------------------------|----------------------------|
| Fecha | 19 agosto 2022 | Inicio | 09:00 am | Fin | 10:00 am | Lugar | SED Nivel Central – Sala 4 |
| Asunto | Sesión extraordinaria Equipo Técnico de Gestión y Desempeño política Servicio al Ciudadano – Revisión por la dirección | | | | | | |
| Asistentes | Claudia Alejandra Reyes, Edgar Fernando Ortega, César Báez Báez, Humberto Leonardo Ruíz, Marco Antonio Barrera, Angélica Vargas, Carlos Arturo Castillo, Ricardo Rodelo López | | Asistentes Externos | | <<Lista de Nombres>> | | |
| Fecha de Elaboración | 19 agosto 2022 | Elaborado por | Ricardo Rodelo López | | | Próxima Reunión | Por definir |


- <<Compromisos adquiridos>>



 NOMBRE: Ricardo Rodelo López
 CARGO: Ciudad - OSC

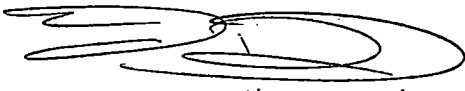

 NOMBRE: Analuisa Angarita
 CARGO: Directora DSA



 NOMBRE: César U. Báez B.
 CARGO: Profesional Especializado OTIC

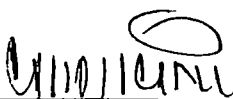

 NOMBRE: Juan Sebastián Contreras
 CARGO: Jefe Oficina Asesoría de Planeación


 NOMBRE: Humberto Leonardo Ruíz Sánchez
 CARGO: Profesional Especializado DG E.C. PI


 NOMBRE: Edgar Fernando Ortega Galán
 CARGO: Profesional Especializado OAP


 NOMBRE: Claudia Alejandra Reyes
 CARGO: Contactista.


 NOMBRE: Marco Antonio Barrera.
 CARGO: JEFE O.S.C.


 NOMBRE: Carlos Arturo Castillo
 CARGO: Secretario O.S.C.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
EDUCACIÓN
Secretaría de Educación

Lista de Asistencia

| | | | |
|--------------------------|--|--------|-------------------------------|
| Tema de la Reunión: | Sesión extraordinaria - Política IO Servicio al Ciudadano Rev. Dic | Fecha: | 19-08-2022 |
| Área Responsable: | Oficina servicio al Ciudadano | Lugar: | Salón 4 - SED - Nivel Central |
| Funcionario responsable: | Ricardo Pineda | Hora: | |

| No. | Nombre Completo | No. de Identificación | Cargo | Entidad/Dependencia SED/IED/DLE | Localidad | No. telefónico de Contacto | Correo Electrónico | Firma |
|-----|----------------------------|-----------------------|-----------------|---------------------------------|-----------|----------------------------|---------------------------------|-------|
| 1 | Carla Alejandra Reyes | 5271526 | Contratista | OAP | NC | 3103268056 | creyes@educacionbogota.gov.co | |
| 2 | EDGAR ORTEGA | 80026369 | Profesional | OAP | NC | 301787342 | eoortega@educacionbogota.gov.co | |
| 3 | Leonardo Ruiz | 79.319.054 | Prof. Esp. | DG ECD | N.C. | 3105542373 | lruiz@educacionbogota.gov.co | |
| 4 | Ana Lucia Angulo V | 52227319 | Directora | DSA | NC | 3057086008 | aangulo v | |
| 5 | César Ubaldo Buez | 80800032 | Profesional Esp | Oficina TIC | NC | 3163754489 | cbuez@educacionbogota.gov.co | |
| 6 | Juan Sebastian Contreras B | 1019018748 | Tel. | OAP | | 3016348004 | jcontreras@educacion | |
| 7 | Ricardo Pineda Lopez | 7779480 | Contratista | OAP | NC | 32282178 | rwlopez | |
| 8 | Carolina Castiño | 7982140 | Secretario | Of. Serv. Ciudadano | N.C. | 320446856 | ccastilo@... | |
| 9 | Marco A. Barrera | 79860991 | JEFE OF | DSC | NC | 34289466 | mbarrera | |
| 10 | Angelica Vargas P. | 39761786 | Contratista | OSC | NC | 311298553 | avargas p@ | |
| 11 | Flav | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | | |
| 13 | | | | | | | | |
| 14 | | | | | | | | |
| 15 | | | | | | | | |
| 16 | | | | | | | | |
| 17 | | | | | | | | |
| 18 | | | | | | | | |
| 19 | | | | | | | | |
| 20 | | | | | | | | |

Nota: La información recopilada en este formato será para uso exclusivo de SED, y se limitará exclusivamente al registro de asistencia y envío de información relacionada con la reunión, comité o evento, cuando haya lugar. La SED, se compromete a guardar la confidencialidad de los datos recopilados que no sean de naturaleza pública.