

	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.	
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA I	
	03.2-F08	VER 8.0

Nombre de la Empresa	:	Secretaria de Educación del Distrito
Cliente N°	:	SG-082
Tipo de auditoría	:	Otorgamiento
Norma de Referencia	:	NTC ISO 9001:2008
Fecha de Auditoría	:	26 de agosto de 2022
Alcance	:	Inicia con la definición de lineamientos y finaliza con el seguimiento a la prestación del servicio integral a la ciudadanía y la identificación de acciones de mejora del proceso
Auditor Líder	:	Emmanuel Hernández Carreño
Experto técnico	:	NA
Auditores	:	NA
Objetivo	:	Determinar la conformidad del sistema de gestión de la compañía Secretaria de Educación del Distrito, con los criterios de la norma NTC ISO 9001:2008 ; evaluando la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables; evalúa su eficacia e identifica las áreas de mejora.

1. RESUMEN DE AUDITORÍA

Antes de la Auditoría de Certificación, Secretaria de Educación del Distrito, facilitó su Manual Interno de la Calidad, alcance del sistema de gestión de calidad, Metodología Administración Riesgo de la SED Mapa de procesos del sistema de gestión de calidad, Control de las salidas no conformes, producción y provisión del servicio. Contenido en el numeral 8.5 del Manual Interno de la Calidad y PDF anexo 8.5, última revisión por la dirección: Ac2_Acta equipos técnicos Servicio al Ciudadano, I-2022_Informe auditoría interno proceso Servicio Integral a la Ciudadanía. El Auditor Líder realizó el Análisis del Sistema Documental y envió a la empresa los hallazgos encontrados durante este Análisis.

La Auditoría de fase I se llevó a cabo en las instalaciones del Cliente Ubicadas en la Av. El Dorado #66-63, Bogotá D.C. En la ciudad de Bogotá D.C. y se han mantenido conversaciones con diferentes

	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.	
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA I	
	03.2-F08	VER 8.0

miembros del equipo auditado. El alcance original de la Auditoría fue revisado y se ha considerado apropiado para las actividades que se están llevando a cabo. El tiempo de duración fue de 1 día.

2. HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN DOCUMENTAL ETAPA I

Durante la revisión realizada a la documentación

- Manual de calidad: Manual Interno de la Calidad adjunto en PDF.
- Alcance del sistema de gestión de calidad: Contenido en el numeral 4.3 del Manual Interno de la Calidad y PDF anexo 4.3.
- Metodología de gestión de riesgos y oportunidades: PDF Metodología Administración Riesgo de la SED.
- Mapa de procesos del sistema de gestión de calidad. Contenido el numeral 4.4 del Manual Interno de la Calidad y PDF anexo 4.4.
- Control de las salidas no conformes. Contenido en el numeral 8.7 del Manual Interno de la Calidad y PDF anexo 8.7.
- Producción y provisión del servicio. Contenido en el numeral 8.5 del Manual Interno de la Calidad y PDF anexo 8.5.
- Última revisión por la dirección: Ac2_Acta equipos técnicos Servicio al Ciudadano en PDF.
- Informe de la última auditoría interna: I-2022_Informe auditoría interno proceso Servicio Integral a la Ciudadanía. dentro del alcance solicitado **“Inicia con a la definición y finaliza con el seguimiento a la prestación del servicio integral a la ciudadanía y la identificación de acciones de mejora del proceso” a nivel local y central.** De la organización Secretaria de Educación del Distrito Se evidenciaron 7 Hallazgos los cuales se describen a continuación:

- En CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO CÓDIGO 05-CP-001 V-1 del 24/12/2021 etapa HACER: Actividad. 3 incluir con claridad el término “Grupos de valor”
- Se sugiere especificar en el Alcance: **“Inicia con a la definición y finaliza con el seguimiento a la prestación del servicio integral a la ciudadanía y la identificación de acciones de mejora del proceso”** (Pagina 25 y en la CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO CÓDIGO 05-CP-001 V-1 del 24/12/2021) que se trata se servicios a nivel local y central, para asegurar la pertinencia en el Literal c.) del numeral 4.3 de la NTC ISO 9001:2015
- Se resalta que el “Manual interno de la calidad Norma ISO 9001:2015” se creó de manera participativa, así como también el análisis del contexto DOFA
- Se sugiere en la descripción del alcance especificar la justificación de la no aplicabilidad del numeral 7.1.5.2. *Pertinente al numeral 4.3 de la NTC ISO 9001:2015*
- Se sugiere incluir el concepto de requisitos aplicables dentro de la política Cumplen con la política del SGC “Manual interno de la calidad Norma ISO 9001:2015 / Numeral 5.2.1”. *Pertinente al numeral 5.2.1 literal c.) de la NTC ISO 9001:2015*
- Se sugiere dar a conocer que los tres objetivos de la calidad propenden al aumento de la satisfacción del cliente. *Pertinente al numeral 6.2.1 literal d.) de la NTC ISO 9001:2015*
- Se resalta la buena práctica pedagógica “Botón con Aliados incondicionales” para hacer seguimiento y control en la prestación del servicio.



- Se sugiere especificar con precisión la interpretación del mejoramiento respecto a la “conveniencia” dentro del ejercicio de auditoría interna: Indirectamente tienen alusión a que han mejorado la conveniencia del sistema con el cumplimiento de la norma.

Temas de preocupación que podrían ser clasificados como no conformidad en el transcurso de la etapa 2:

- NA

Análisis sobre la empresa:

ITEM	COMENTARIOS DEL AUDITOR
Ubicación y condiciones específicas del sitio del cliente, estado de preparación para la etapa 2.	Conveniente al ejercicio de auditoría para etapa II
Estado del cliente y grado de comprensión de los requisitos de la norma. * *Si el cliente no está preparado y el grado de comprensión de los requisitos de la norma es poco no podrá ser pasado a etapa 2.	PROCESO: SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (Proceso estratégico) 4.1: “CONTEXTO DEL PROCESO (Documento de libre presentación) del 2022” “Informe construcción riesgo del proceso servicio integral a la ciudadanía 2022 Política 10: Servicio al ciudadano” (Se realizó el DOFA con participación de los trabajadores (49 personas)) 4.2: Documento caracterización de usuarios y partes interesadas SED (Libre presentación) de diciembre 2020. Numeral 7.1 Grupos de valor: Ciudadanía, estudiantes, docentes, Veedurías ciudadanas, entidades y organismos de control, Universidad o instituciones educativas – Entes académicos. En caracterización etapa HACER: Acti. 3. Usuario que recibe salida “Proceso de gestión documental” (Entrega respuesta al grupo de valor) y “Proceso servicio integral”. Requisitos: Dec 197 del 2014 4.3: Alcance: “Inicia con a la definición y finaliza con el seguimiento a la prestación del servicio integral a la ciudadanía y la identificación de acciones de mejora del proceso”. Justificación de no aplicabilidad: 7.1.5.2: Porque en recursos se usa: PC, software y escáner. 8.3 Cumple con la descripción de la justificación de la exclusión



4.4 CARATERIZACIÓN DEL PROCESO CÓDIGO 05-CP-001 V-1 del 24/12/2021: OBJ: Gestionar requerimientos de los grupos de valor mediante PQRs con el fin de mejorar confianza institucional y satisfacción de los usuarios. En el mapa de procesos está ubicado como proceso estratégico.

5.1: Liderazgo: Marco Antonio Barrera Gómez- Jefe de la Oficina de Servio al Ciudadano. Existen equipos técnicos de participación y desempeño. La Alta Dirección de la Entidad participa en comités. El jefe de la oficina demuestra liderazgo y compromiso.

5.2 Cumplen con la política del SGC.

5.3: Representante de la alta dirección, Equipo técnico (Revisión por la dirección) , Decreto 330 (Manual de funciones):

Roles: Apoyo e calidad, funcionarios con responsabilidad contractual dentro del PHVA del proceso.

6.1: ISOLUSION: Metodología para la Administración del Riesgo. Se articula al 4.1 en la actividad: "Conocimiento de la entidad". Objetivo de proceso alineado con misión, visión y procesos estratégicos. Fila 11 en "Servicio integral a la ciudadanía mapa de riesgos 2022 ""C" Identificación de la medición del control".

Oportunidades:

Alineado con DOFA en primer item de oportunidades "Acompañamiento por parte de entes externos para la mejora en al prestación del servicio ofrecido a la mejora"

1. Ley 2052 del 2020 "Presentación sesión equipos técnicos servicio al ciudadano- revisión por la dirección (Libre presentación) del 26/07/2022" (40% autodiagnóstico – Junio, Plan de trabajo 40% septiembre, ejecución inicial 20% diciembre).

Alineado con DOFA en primer item de oportunidades "Convenio interadministrativo con la alcaldía mayor de Bogotá en la RED CADE con el fin de ampliar la cobertura presencial al ciudadano y facilitar el acceso a los servicios ofrecidos por la SED"

2. Infraestructura incluyente: Aplicar la NTC: 6047 (Adecuar espacios atención al ciudadano de



manera accesible)

Alineado con DOFA en tercer item de oportunidades “Cultura del servicio de la comunidad educativa orientado a la virtualidad”

3. Modelo de servicio al ciudadano inteligente: Unificar prestación de servicio en plataforma OMNICANAL favoreciendo la atención por canales alternativos diferentes al presencial.

6.2 Objetivos (3) son coherentes con la política, son medibles (Indicadores de monitoreo), son objeto de seguimiento (Se monitorean con planilla de cumplimiento, acciones de riesgos, bases de datos de seguimiento)

6.3. Sugerencias por parte del equipo, política de atención al ciudadano, cumplimiento Dec 197 de 2014 (Proyecto 7818 Fortalecimiento institucional) (Resolución de equipos técnicos), responsabilidades dadas en las actas. han sido cambios. El equipo del proceso manifiesta que se han planificado.

7.1.1 Planes anuales de adquisición, la entidad fija rubros a los cuales se les asigna recursos, y nacen de la evaluación de las necesidades. (Desde el inicio del 2020 hasta este año 2022) (Tres o cuatro contratos con vigencias futuras (Objetos relacionados para prestar el servicio) (usaron recursos para 2023)). En caracterización de proceso están definidos recursos.

7.1.2 Funcionarios de planta que se dividen en provisionales y carrera, los provee la división de talento humano. La Comisión Nacional del Servicio civil hace contratación (Se evalúa competencia en el momento de presentarse a concurso). Asistenciales, técnicos y profesionales. Se cuenta con Outsourcing (Proveen personal para prestar el servicio) sobre todo cuando sube la demanda del servicio tales como momentos de matrículas. Metodología estadística y un modelo econométrico para determinar cuantas personas contratar en el momento en que sube la demanda de servicio y el impacto económico.

7.1.3 Tecnológicos, vigilancia, aseo, se hace mantenimiento periódico a los recursos. (A través de servicios administrativos). (Plan de infraestructura incluyente por norma se debe implementar NTC 6047,



GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.

INFORME DE AUDITORIA ETAPA I

03.2-F08

VER 8.0

Página 6 de 10

Dec 1071 del 2015, artículo: 2.1.1.2.2.3. Dec 197 de 2014 infraestructura incluyente).

7.1.4 Dec 1072 de 2015 (Talento humano y servicios administrativos)

7.1.5.1 Procedimiento para evaluación de satisfacción y un esquema de acompañamiento con tres supervisores, Líderes de calidad para hacer monitoreos (del proveedor), en el equipo interno están aliados incondicionales. Grabación de llamadas por el proveedor, de manera presencial observación en punto de atención (En los momentos de verdad – cuando se atiende al ciudadano). Seguimientos semanales a la operación.

7.1.6 Contratista que maneja gestión del conocimiento, Talento humano tiene un plan de capacitación (Actualizaciones requeridas), Contratista Formador (Entrena aptitudes y actitudes). “Gestión de formación y aprendizaje y conocimiento de la oficina de servicio al ciudadano. CÓDIGO: 05-PD-014 V-1 del 21/07/2022.

7.2 Decreto distrital 310 del 29/07/2022

7.3 Informes, memorias, capacitaciones virtuales, presenciales, partido de fútbol parte de la campaña de interiorización.

7.4 Organigrama de comunicación en “Manual interno de la calidad Norma ISO 9001:2015 / Numeral 5.3 pagina 33”. Campaña con prensa.

7.5 Respecto a la actualización y creación (ISOLUSION), Control de la información por las TRD. “Metodología para la elaboración de los documentos del SG CÓDIGO:21-MG-001 V-1 del 24/12/2021” Obj: “Establecer y estandarizar la metodología para documentos como guía o soporte para el desarrollo de sus actividades” Alcance: Aplica para los documentos generados en el SG, documentos, formatos, guías, metodologías instructivos y manuales”.

Asignación de roles y perfiles para control documental en SHARE POINT

8.1 Servicio: Asesoría, orientación a la parte educativa. “Atención de requerimientos de la ciudadanía en los canales de atención. CÓDIGO: 05-PD-002 V-2 del 21/07/2022” “Manual de servicio a la ciudadanía CÓDIGO: 05-MN-001 V-1 del 24/12/2021”. Producto



final es la matriz de calidad (Seguimiento y monitoreo)
Proceso: Criterio con cumplimiento de estándares, nivel de satisfacción, seguimientos periódicos (Diario), chat con reporte de novedades y se conoce estadística a las 9 am, 12m y al final de la tarde (martes y jueves se conoce el estado de la operación). Supervisores. Se generan reportes (Informe de operaciones: Consolida información de canales de atención al ciudadano)
Metas: Nivel de servicio 92%, 84% satisfacción. Mantienen manuales, procedimiento, guías, instructivos y lineamientos en ISOLUCIÓN. Se conserva información documentada en SHRE POINT.
Cambios planificados: Contratación con vigencias futuras. (Está en POA)
8.2: Canales presencial y digitales de atención al ciudadano
8.3: NA
8.4: Proceso de contratación
8.5.1:
1. "Atención de requerimientos de la ciudadanía en los canales de atención. CÓDIGO: 05-PD-002 V-2 del 21/07/2022"
2. "Manual de servicio a la ciudadanía CÓDIGO: 05-MN-001 V-1 del 24/12/2021".
3. "Gestión interna de PQRSDf CÓDIGO: 05-PD-008 V-1 del 24/12/2021"
8.5.2: Numero de radicado
8.5.3: Política de habeas data para proteger documentos
8.5.4: Bolsa de seguridad los documentos físicos, Protocolos de TIC (BackUp con dos servidores)
8.5.6: Se reporta a nivel central cambios inesperados y se reporta a TICs en las mesas de ayuda
8.6 Puntos de control en los procedimientos
8.7 Incumplimiento a los atributos, características definidas en los procesos "REPORTE SERVICIO CONFORME NO CONFORME (DOCUMENTO LIBRE PRESENTACIÓN)"
Bogotá te escucha (Quejas sobre el asesor o reclamo por la prestación del servicio)
Análisis del indicador de errores críticos (Afecta al usuario final o al servicio) y no críticos (Habilidades



	<p>blandas).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quejas y reclamos debe ingresar por Bogotá te escucha y no en Sistema SIGA • No diligencio correctamente datos en sistema (Muestreo por parte del líder de calidad o equipo de aliados incondicionales). • Informes con errores. <p>9.1 Indicadores: Once (11) indicadores Ley 1755 del 2015 a través de la resolución 1140 de 2016. Peticiones de comunicadores sociales (Inmediato) , Peticiones de congresistas (5 días), Peticiones y/o copias de otra audotirdad o un partícula (10 días), PQRSDF (15 días) Consultas (30 días), interposición de recursos (2 meses)</p> <p>9.2 Auditoría interna, programa y plan de auditoría. Informe de auditoría.</p> <p>9.3 Informe de revisión por la dirección</p> <p>10.1 Oportunidades de mejora con para aumentar satisfacción del cliente</p> <p>10.2 De la primer auditoría interna salieron dos no conformidades (NC). Hubo otra no conformidad (NC) sobre perfiles de cargo. Todas cerra das.</p> <p>10.3 Adecuación: Han mejorado el PHVA el proceso según control interno Conveniencia: Indirectamente tienen alusión a que han mejorado la conveniencia del sistema con el cumplimiento de la norma Eficacia: 88% en 2020 y 98% en 2022. Satisfacción70% 2020 89% 2022</p>
<p>Se recopilo información necesaria correspondiente: -Alcance del sistema de gestión -Procesos de la Organización -Ubicaciones de la organización del cliente -Aspectos legales y reglamentarios relacionados y su cumplimiento</p>	<p>Se recopila información, correspondiente a las notas tomadas anteriormente.</p>
<p>Asignación de recursos para la auditoria etapa 2 y acordar con el cliente detalles</p>	<p>Se evidencias recursos físicos, humanos y documentales disponibles para la auditoría en etapa II</p>

	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.	
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA I	
	03.2-F08	VER 8.0

para la auditoria etapa 2.	
Se ha obtenido una comprensión suficiente del sistema de gestión del cliente y de las operaciones del sitio en el contexto de los posibles aspectos significativos.	Se ha comprendido que su arquitectura documental cumple con requisitos de la NTC ISO 9001:2015
Se planifican y realizan las auditorías internas y revisión por la dirección y el nivel de implementación del sistema de gestión confirma que la organización del cliente está preparada para la auditoria de etapa 2.	Se realizan dos auditoria internas y se realiza un informe de revisión por la dirección.

Si es una evaluación de sistema de gestión multisitio por favor diligencie a continuación:

Se ha seleccionado la muestra	NA
Por favor indique la muestra	NA
¿Se ha planificado la Etapa 2, teniendo en cuenta los procesos / actividades a auditar en cada sitio?	NA
¿El equipo auditor cuenta con la competencia?	NA

En consecuencia, a los anteriores resultados SI Se recomienda por parte del auditor el paso de la evaluación de la conformidad según el referente **NTC ISO 9001:2008 A la etapa II**

En la etapa 2 se realizará seguimiento a los hallazgos identificados y a los demás temas de preocupación que podría ser clasificado como no conformidad en el transcurso de la auditoria etapa 2. Por tanto, esto será tenido en cuenta cuando el auditor elabore el plan de auditoría de la etapa 2.

Nota: ¿Es un ejercicio simulado para una testificación? SI ____ NO X

Fecha de Realización del Informe	26/08/2022
Realizado Por	Emmanuel Hernández C.
Cargo	Auditor



GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.

INFORME DE AUDITORIA ETAPA I

03.2-F08

VER 8.0

Página 10 de 10

Este documento es Valido sin Firma y ha sido revisado y emitido por el Auditor Líder indicado en el mismo.

	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.	
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA II	
	03.2-F09	VER 5.0

CLIENTE: Secretaria de Educación del Distrito

DIRECCIÓN DEL CLIENTE: Av. El Dorado #66-63, Bogotá D.C.

Nº CLIENTE: SG-082

ALCANCE EMPRESA: Inicia con a la definición y finaliza con el seguimiento a la prestación del servicio integral a la ciudadanía y la identificación de acciones de mejora del proceso “*Servicio Integral De Atención A La Ciudadanía*” a nivel local y central

No aplicabilidades en el alcance:

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 a 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.

7.1.5.2 Trazabilidad en las mediciones - No aplicabilidad

El sistema de gestión de calidad del proceso Servicio integral a a la ciudadanía excluye la aplicación del 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 internacionales o nacionales; que se requiera demostrar la trazabilidad.

TIPO DE AUDITORIA: Otorgamiento

FECHA(S) DE LA AUDITORÍA: Del 26/08/2022 al 01/09/2022

NORMA DE REFERENCIA: ISO 9001:2015

OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA:

- Determinar la conformidad del sistema de gestión de Secretaria de Educación del Distrito de acuerdo con los criterios de auditoría.
- Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización Secretaria de Educación del Distrito cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.
- Determinar la eficacia del sistema de gestión, para asegurar que Secretaria de Educación del Distrito puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.	
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA II	
	03.2-F09	VER 5.0

AUDITOR LÍDER: Emmanuel Hernández Carreño

AUDITOR(ES): NA

1. RESUMEN DE AUDITORÍA

Antes de la Auditoría, Secretaria de Educación del Distrito facilitó su documentación y procedimientos para que fuesen revisados. El Auditor Líder realizó el Análisis del Sistema Documental y envió a la empresa los hallazgos encontrados durante este análisis.

La Auditoría se llevó a cabo y se han mantenido conversaciones con miembros de las áreas de la organización. El alcance original de la Auditoría fue revisado y se ha considerado apropiado para las actividades que se están llevando a cabo.

La organización interna y procedimientos que han sido mostrados, en la mayoría de los casos cumplen coherentemente los requisitos acordados como se determina mediante evidencias revisadas, entrevistas realizadas.

En la reunión de Cierre, el personal involucrado y líder interno del sistema de gestión, manifiestan socializarán a la Dirección sobre la eficacia del sistema de gestión conforme la norma de referencia, la cual es adecuada y por tanto SI se ha recomendado la Certificación.

1. REUNIÓN DE APERTURA

Antes del comienzo de la Auditoría, se mantuvo una reunión de apertura que fue sostenida entre las siguientes personas:

Representando a Cliente:

- Ricardo Rodelo - Contratista profesional especializado (Apoyo a calidad)
- Anderson Sánchez - Supervisor
- Narda Lizeth Rodríguez - Profesional universitaria encargada 21912 (Apoyo al contacto con otras áreas de la entidad)

Representando a Global:

- Emmanuel Hernández C. / Auditor

El Auditor Líder se presentó y explicó el Proceso de Auditoría.

	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.	
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA II	
	03.2-F09	VER 5.0

El Auditor Líder confirmó que desearía establecer, mediante evidencias objetivas, que ha sido seguido el Sistema Documental. Esto conllevaría a realizar preguntas de prueba y registrar las respuestas dadas. Además, mencionó que la Auditoría se llevaría a cabo por muestreo y que sería al azar y no de modo estadístico, aunque si se descubre una No Conformidad, se aumentará el muestreo para establecer el nivel de gravedad para la No Conformidad. Se explicaron los conceptos de No conformidad Mayor y menor

Se confirmó que para evitar situaciones que pongan en riesgo la seguridad en el trabajo del equipo auditor, estos estarán acompañados por personal de la empresa, y serán vigilados para salvaguardar su seguridad, además que en caso de emergencia seguirán las instrucciones de su acompañante.

Los criterios utilizados en la auditoría (norma **ISO 9001:2015**, procesos y documentación del cliente) han servido como referencia para determinar la conformidad de su sistema de gestión.

El Auditor Líder confirma que toda la información obtenida durante el transcurso de la Auditoría es confidencial entre ambas partes a excepción de la información que puede ser requerida por la Entidad nacional de Acreditación (ONAC) o mediante requerimiento legal realizado por los organismos de control o judiciales en cuyo caso el suministro de información será notificado a la organización.

Se confirmó la conveniencia del Programa de Auditoría previamente emitido. Se determinó que no será necesaria la utilización de guías en el proceso de auditoría. El alcance de la Auditoría fue confirmado como, ***“Inicia con a la definición y finaliza con el seguimiento a la prestación del servicio integral a la ciudadanía y la identificación de acciones de mejora del proceso “Servicio Integral De Atención A La Ciudadanía” a nivel local y central.”***. Con las no aplicabilidades mencionadas anteriormente para el numeral 7.1.5.1 y 8.3 en el presente informe.

Durante la realización de la auditoría se evidenció que No hubo desviación del plan de auditoría, de acuerdo con la siguiente justificación, ***Se llevó a cabo en los horarios y fechas convenidas sin contratiempos de acuerdo con el plan de auditoría*** al igual No se identificaron cuestiones significativas que pudiesen afectar al programa de auditoría.

2. AUDITORÍA

Tiempo empleado y lugares visitados

La auditoría in situ duró NA días siendo visitado NA lugar/es. La distribución del tiempo empleado en la evaluación es la siguiente:

1 día	Análisis del Sistema Documental y elaboración del Programa.
0,50 días	Socialización del plan de auditoría.
4 días	Etapa 2.
0,40 días	Informe.

	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.		
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA II		
	03.2-F09	VER 5.0	Página 4 de 12

0,10 días Administración

Actividades realizadas:

N°	Fecha	Actividad	Porcentaje realizado de forma presencial
1	26/08/2022	Auditoría etapa I al proceso: "Servicio Integral De Atención a La Ciudadanía"	100%
2	29/08/2022	Auditoría etapa II al proceso: "Servicio Integral De Atención a La Ciudadanía"	100%
3	30/08/2022	Auditoría etapa II al proceso: "Servicio Integral De Atención a La Ciudadanía"	100%
4	31/08/2022	Auditoría etapa II al proceso: "Servicio Integral De Atención a La Ciudadanía"	100%
5	01/08/2022	Auditoría etapa II al proceso: "Servicio Integral De Atención a La Ciudadanía"	100%

Si es evaluación multisitio se debe documentar qué procesos fueron auditados en cada sitio visitado:

N°	Sitio	Procesos evaluados
1	Av. El Dorado #66-63	Servicio Integral a la Ciudadanía
2	Dirección local de Usme	Servicio Integral a la Ciudadanía
3	Dirección de Local de Bosa	Servicio Integral a la Ciudadanía
4	Dirección Local de Barrios Unidos	Servicio Integral a la Ciudadanía
5	Contact Center	Servicio Integral a la Ciudadanía

Los resultados detectados en esta auditoría están basados en los hallazgos y evidencias descritos en el check-list utilizado para su realización. Tras el análisis de todos ellos se han detectado **3** NCN's.

No Conformidades de carácter menor identificadas:

1. Número 01:

No se evidencia para dos (2) de tres (3) cargos que se conserva la información documentada apropiada, como evidencia de la competencia de formación en el proceso "Gestión del Talento Humano". conforme a la Resolución 1865 del 14/10/2015 durante el año 2022.

Incumpliendo el numeral 7.2 literal d.) de la NTC ISO 9001:2015.

	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.	
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA II	
	03.2-F09	VER 5.0

2. Número 02:

No se evidencia que para tres (3) de seis (6) documentos codificados, sean conformes a los registros del sistema ISOLUSION para control documental en el proceso de Atención al ciudadano durante el año 2022

Incumpliendo el numeral 7.5.3.2 de la NTC ISO 9001:2015

3. Número 03:

a. No se evidencia para ocho (8) de un total de ocho (8) monitoreos el criterio de evaluación dentro del documento estandarizado "LINIAMIENTOS PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO Y RECONOCIMIENTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO CÓDIGO: 05-PD-013" durante el mes de julio del 2022

Incumpliendo el requisito del numeral 8.5.1 literal c.) de la NTC ISO 9001:2015

b. No se evidencia para tres (3) de cinco (5) radicados en CRM no se encuentren con los tiempos establecidos (7.5 minutos para temas de cobertura) dentro de la opción CRM (Opción: "Cerradas") durante el mes de abril y agosto 2022

Incumpliendo el requisito interno de la organización (Manifiesta el equipo auditado que en CRM opción "No cumplidas" se encuentran los radicados que superan el tiempo establecido (Responde Johan (administrador de los sistemas de información) a Narda) y el numeral 8.5.1 literal c.) de la NTC ISO 9001:2015.

Grado de Confianza asignado a las Auditorías Internas

Las auditorías internas son realizadas según el plan de auditoría que asegura que todos los elementos del sistema son auditados con regularidad.

Los auditores pertenecen a la plantilla de la empresa

Las calificaciones del auditor, datos principales e informes de auditoría dan un Alto grado de confianza en los resultados de la auditoría.

Sin embargo, es importante tener en cuenta algunas oportunidades de mejora mencionadas en el apartado "OBSERVACIONES /OPORTUNIDADES DE MEJORA (ODM)" del presente informe

Los resultados de la última revisión gerencial, así como la gestión realizada permiten establecer un Alto con los resultados presentados.

Sin embargo, es importante tener en cuenta algunas oportunidades de mejora mencionadas en el apartado "OBSERVACIONES /OPORTUNIDADES DE MEJORA (ODM)" del presente informe

	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.	
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA II	
	03.2-F09	VER 5.0

Aspectos Adicionales

Cambios Significativos

Dentro del ejercicio de auditoría Si se identificaron cambios significativos que pudiesen afectar el sistema de gestión para próximas auditorías. Tales como el control documental y manejo de los mismos en los mecanismos de almacenamiento, distribución, acceso uso y recuperación.

Aspectos Resueltos

Dentro del ejercicio de auditoría No se identificaron cuestiones no resueltas. En caso de que existan favor describirlos a continuación.

Manejo de Marca

Se dejó claro que en auditorías de seguimiento se evaluará el uso de los documentos y marca de certificación por parte de la organización del cliente, para determinar Si cumple con lo determinado en la política de uso de marca y referencias.

Cumplimiento de eficacia y objetivos de la auditoría:

La utilización de herramientas TIC's para la realización de la auditoría fue de forma eficaz:

SI__ NO_X_

En caso de que no fuera eficaz indique las razones: NA

Se alcanzaron los objetivos de la auditoría:

SI_X_ NO__

En caso de que no fuera eficaz indique las razones: NA

3. REUNIÓN DE CLAUSURA

La Reunión de Clausura fue presenciada por el siguiente personal:

Representando a Cliente:

- Ricardo Rodelo - Contratista profesional especializado (Apoyo a calidad)
- Marco A Barrera - Jefe de la Oficina de Servio al Ciudadano
- Narda Lizeth Rodríguez - Profesional universitaria encargada 21912 (Apoyo al contacto con otras áreas de la entidad)
- Paola Andrea Cristancho - Profesional especializada contratista (Apoyo a los canales de atención)

Representando a Global:

Emmanuel Hernández // Auditor Global Colombia

	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.	
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA II	
	03.2-F09	VER 5.0

El Gerente fue informado de que la Certificación ha sido recomendada. El Alcance de la Certificación ha sido confirmado como **“Inicia con a la definición y finaliza con el seguimiento a la prestación del servicio integral a la ciudadanía y la identificación de acciones de mejora del proceso “Servicio Integral De Atención A La Ciudadanía” a nivel local y central.”**. Con las no aplicabilidades para el numeral 7.1.5.1 y 8.3.

Fue explicado el procedimiento de cómo responder al informe.

El Auditor Líder volvió a confirmar la confidencialidad.

El Auditor Líder señaló el hecho de que como una Auditoría se lleva a cabo por muestreo era posible de que existiesen no conformidades en distintas áreas no encontradas. El Cliente ha sido informado de que unas Auditorías Internas efectivas son fundamentales para el futuro del Sistema de Gestión.

El Auditor Líder ha agradecido a la Empresa la cooperación y hospitalidad mostrada durante el proceso de Auditoría.

4. NOTAS GENERALES

Se debe hacer notar que se levantará una NCN Mayor si cualquiera de las NCN levantadas durante la Auditoría no ha sido cerrada para la próxima visita que realizará el Auditor Líder, por consiguiente, es importante que la acción correctiva haya sido llevada a cabo e implantada eficazmente antes de la próxima visita.

Los cambios en la ubicación o en la plantilla (Director y representantes de gestión) deberían ser informados a GLOBAL tan pronto como sean prácticos después de que haya tenido lugar el cambio.

5. OBSERVACIONES /OPORTUNIDADES DE MEJORA (ODM)

FORTALEZAS

Durante la auditoría fueron realizadas las siguientes observaciones positivas:

OBSERVACIONES:

Se han considerado las siguientes fortalezas:

1. Liderazgo y compromiso de la Alta dirección en su enfoque al cliente, enfoque por procesos y el empoderamiento del control en el mismo.
2. Se evidencia que se proporciona y se mantiene la infraestructura necesaria tales como: DEXON, SIGA en novedades de caída de sistema y ajustes.

	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.	
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA II	
	03.2-F09	VER 5.0

3. Cuentan con plataforma Formación BPM Conuslting.com donde tienen acceso a consultar 21 temas considerando conocimiento actual y el acceso a nuevas actualizaciones requeridas.
4. Toma de conciencia del personal en los puntos de atención en Bosa, Barrios Unidos y Usme
5. Proceso de contratación en Colombia Compra Eficiente cumpliendo con el proceso de selección de contratistas BPO
6. Se selecciona, evaluación, se hace seguimiento y reevaluación al contratista BPO Consulting LTDA.
7. El AGENTE GENERAL: (ASESOR) Conoce y ejecuta el estándar ""Atención de requerimientos de la ciudadanía en los canales de atención. CÓDIGO: 05-PD-002 V-2 del 21/07/2022"" (Sede USME)
8. SEDE BOSA: El personal conoce y ejecuta su proceso
9. BPM Consulting (Certificados en ISO 27001:2013) (BUREAVERITAS # SG-2021006160)
10. Se ejecutan actividades correspondientes para cerrar PQRs conforme a las directrices de servicio no conforme
11. Se evalúan los resultados del análisis de indicador "Nivel de servicio" y se incluye modelo econométrico
12. Las mejoras realizadas durante el proceso de implementación en el SGC

OPORTUNIDADES DE MEJORA:

La organización podría considerar las siguientes mejoras para evitar posibles incumplimientos con cláusulas/numerales de la NTC ISO 9001:2015:

- a. Se incluya en revisión por la dirección los cambios que se mencionan durante el ejercicio de auditoria referente a las cuestiones internas y externas del análisis del contexto (DOFA).
Pertinente al numeral 9.3.2 literal b.) de la NTC ISO 9001:2015
- b. Determinar de manera clara y especifica los lineamientos (requisitos) que aplican a las partes interesadas tales como veedurías y otros organismos de control. No obstante, se evidencia que los conocen y están disponibles para consultar "De 371 de 2010 artículo 3, numeral 3 ". Es necesario precisar un seguimiento específico a los requisitos que se han determinado para las partes interesadas.
Pertinente al numeral 4.2 de la NTC ISO 9001:2015
- c. Se sugiere incluir el concepto de requisitos aplicables dentro de la política Cumplen con la política del SGC "Manual interno de la calidad Norma ISO 9001:2015 / Numeral 5.2.1".
Pertinente al numeral 5.2.1 literal c.) de la NTC ISO 9001:2015
- d. Se sugiere que se publique la política en la página web de manera independiente al manual de calidad para que esté disponible fácilmente para las partes interesadas.

	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.	
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA II	
	03.2-F09	VER 5.0

Pertinente al numeral 5.2.2 de la NTC ISO 9001:2015

- e. Evitar espacios en blanco en campos de recursos: Humanos, técnicos, financieros, locativos. Pertinente al numeral 6.3 de la NTC ISO 9001:2015
- f. Se sugiere asegurar que existan todas las actas de COPASST mensualmente conforme a 2013 de 1986
Pertinente al numeral 7.1.4 de la NTC ISO 9001:2015
- g. Asegurar que los certificados sean conforme al perfil de cargo (Experiencia profesional)
Pertinente al numeral 7.2 de la NTC ISO 9001:2015
- h. Especificar las comunicaciones internas y externas del proceso de atención al ciudadano conforme al numeral 7.4, y asegurarse que exista comunicación para los siguiente numerales que se interrelacionan entre 9001:2015: Numeral 5.2.2 comunicación de la política de calidad, numeral 7.1.6 mantenerse y ponerse a disposición en la medida en que sea necesario el conocimiento de la organización ("Los conocimientos de la organización son conocimientos específicos que la organización adquiere con la experiencia"), tales como los disponibles para consultar en plataforma Formación BPM Consulting.com. Numeral 8.4.3 Canales de comunicación con los contratistas/proveedores externos, 8.2.1 Comunicación con los usuarios / ciudadanos que reciben el servicio prestado, numeral 8.2.4 En caso de existir cambios legales o de otra índole en los requisitos de la prestación del servicio, el proceso aseguré que la información documentada pertinente sea modificada y que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados, numeral 9.2.2 Divulgación de la programación de auditorías. (para mitigar el riesgo de incumplimiento con el requisito del numeral 5.2.2 literal b., 7.1.6 segundo párrafo, 8.4.3, 8.2.1, 8.2.4 y 9.2.2 literal a. y b.).
- i. Fortalecer el acceso a internet dado que al diligenciar el aplicativo: agendamientoeducacionbogota.gov.co se bloquea la página.
Pertinente al numeral 7.2 de la NTC ISO 9001:2015
- j. El tiempo de atención en sitio se tenga en cuenta conforme al histórico de los tiempos de atención en cada uno de los puntos locales, y no conforme al promedio general de todos los puntos.
Pertinente al numeral 8.5.1 de la NTC ISO 9001:2015
- k. Socializar divulgación de metas scon supervisores, aliados de calidad y formadores. Se menciona un 98% de confianza, pero en la formula se manifiesta $Sa = 1.96$ al cuadrado (si la seguridad es del 95%) en la muestra para realizar monitoreo de acuerdo al numeral 5.2.3.1 "Atención de requerimientos de la ciudadanía en los canales de atención. CÓDIGO: 05-PD-002 V-2 del 21/07/2022".

	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.	
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA II	
	03.2-F09	VER 5.0

Importante que los agentes de ventanillas de radicación en todas las localidades se reconozcan como parte del personal y recursos utilizados en el proceso para atender al ciudadano y en efecto ser objetivo de posteriores auditorias. Dado que realizan labores de atención al ciudadano.

Pertinente al numeral 8.5.1 de la NTC ISO 9001:2015

- l. Se sugiere que la información divulgada al ciudadano sobre "HABEAS DATA" este por todos los canales de atención al mismo.

Pertinente al numeral 8.5.3 de la NTC ISO 9001:2015

- m. **Importante:** Colocar los datos de entidades o personas naturales terceros que radiquen documentos, conforme a "Atención de requerimientos de la ciudadanía en los canales de atención. CÓDIGO: 05-PD-002 V-2 del 21/07/2022" Actividad. 7 y "Gestión de correspondencia de entrada CÓDIGO: 17-PD-006 V-1 del 24/12/2021" Actividad. 3. Incluido el número de folios.

Pertinente al numeral 8.5.3 de la NTC ISO 9001:2015

- n. Controlar planilla "Asignación de cupos" que permite verificar los cupos que se han asignado.

Pertinente al numeral 8.5.5 de la NTC ISO 9001:2015

- o. Espacio vacío indicadores en "CODIGO 05-CP-001 CARACTERIZACIÓN PROCESO SERVICIO INTEGRAL A LA CIUDADANIA V-1 del 24/12/2021". Se sugiere en análisis dentro de los indicadores de gestión argumentar o ubicar las causas de las atenciones no efectivas. Como precisamente se menciona de manera verbal por el equipo auditado.

Pertinente al numeral 9.1.1 de la NTC ISO 9001:2015

- p. Verificar pertinencia de metas en indicadores dado que se evidencia cumplimiento en todos los meses hesperio 2022 para Nivel de satisfacción.

Pertinente al numeral 9.1.2 de la NTC ISO 9001:2015

- q. Asegurarse de colocar las fechas con claridad en programa de auditoría. Para concluir sobre la eficacia del SGC se sugiere que los auditores internos puedan basarse en el numeral 9.3.1 literal c.) durante el ejercicio de evaluación. Se sugiere que en la metodología de la auditoría interna se coloque la observación y la evidencia objetiva (documentos) que tienen en cuenta durante su ejercicio.

Pertinente al numeral 9.2.2 de la NTC ISO 9001:2015

- r. Se sugiere especificar con precisión la interpretación del mejoramiento respecto a la "conveniencia" "adecuación" y "Eficacia" dentro del ejercicio de revisión por la alta dirección.

Pertinente al numeral 9.3.1 de la NTC ISO 9001:2015

	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.	
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA II	
	03.2-F09	VER 5.0

- s. Se sugiere tener en la agenda de la revisión por la dirección un punto específico para revisar temas del acta anterior (Revisión por la dirección anterior).
Se sugiere Precisar los ítems en revisión por la dirección de manera clara sobre los temas relacionados a cambios en cuestiones externas e internas.
Especificar la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes dentro de la revisión por la dirección.
Asegurarse de dar a conocer la adecuación de los recursos en revisión por la dirección conforme al reporte e informe del proyecto 7818 "Informe de gestión trimestral 01 de enero a 31 de marzo de 2022 - Fortalecimiento institucional para la gestión educativa en Bogotá Proyecto 7818".
Importante dar a conocer la eficacia de las oportunidades.
Pertinente al numeral 9.3.2 de la NTC ISO 9001:2015
- t. **Importante** asegurarse de tomar decisiones asociadas a las necesidades de recursos para el SGC en el proceso
Pertinente al numeral 9.3.3 de la NTC ISO 9001:2015
- u. Asegurar que se utilice la metodología de "Registro de acciones de mejora (Documento de libre presentación) año 2021 y 2022" para las acciones de mejora derivadas del análisis de indicadores y de las necesidades y expectativas de los ciudadanos
Pertinente al numeral 10.1 de la NTC ISO 9001:2015
- v. **Importante** asegurar que exista un análisis de causas que permitan determinar la causa razas para futuras acciones correctivas. Pertinente al numeral 10.2.1 literal b.) numeral 1.) y 2.) y diferenciar correctivo de acción correctiva con mayor claridad.
Pertinente al numeral 10.2.1 de la NTC ISO 9001:2015

	GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S.	
	INFORME DE AUDITORIA ETAPA II	
	03.2-F09	VER 5.0

6. EXCLUSIONES Y JUSTIFICACIONES

Punto de la Norma	Justificación
7.1.5.1	<p>El sistema de gestión de calidad del proceso Servicio integral a la ciudadanía excluye la aplicación del siguiente requisito de la ISO 9001:2015.</p> <p>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 internacionales o nacionales; que se requiera demostrar la trazabilidad.</p>
8.3	<p>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.</p> <p>Cabe aclarar, que a 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.</p>

Conforme al documento Manual de calidad: N_MC V.3 de la organización.

Fecha de Realización del Informe	09/09/2022
Realizado Por	Emmanuel Hernández C.
Cargo	Auditor

Este documento es Valido sin Firma y ha sido revisado y emitido por el Auditor Líder indicado en el mismo