1. Objeto

Prestar servicios profesionales de seguimiento para verificar el cumplimiento del certificado del Sistema de Gestión de la Calidad en la Norma ISO 9001:2015 del proceso de servicio integral a la ciudadanía de la Secretaría de Educación del Distrito.

2. Características y condiciones técnicas

El contrato se desarrollará de acuerdo con las condiciones y formalidades definidas para las auditorías de seguimiento a la certificación de los sistemas de gestión, el objeto y obligaciones definidas por la Secretaría de Educación del Distrito - SED.

Tabla.1 Código estándar de productos y servicios de naciones unidas (UNSPSC, V.14.080)

GRUPO	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	PRODUCTO
Servicios	84000000 servicios financieros y de seguros	84110000 Servicios de contabilidad y auditorías	84111600 Servicios de auditoría	84111603 Auditorías internas
Servicios	84000000 servicios financieros y de seguros	84110000 Servicios de contabilidad y auditorías	84111600 Servicios de auditoría	84111601 Auditoías de cierre
Servicios	80000000 Servicios de Gestión, servicios profesionales de empresa y servicios administrativos	80110000 Servicios de recursos humanos	80111500 Desarrollo de recursos humanos	80111505 Auditorías de productividad de los recursos humanos

2.1. Objetivo de la Auditoría de seguimiento a la certificación

La auditoría externa de seguimiento para verificar el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad en la Norma ISO 9001:2015 tiene como objetivo principal desarrollar la auditoría en sitio, en la cual se debe revisar una muestra de los aspectos del sistema de gestión de calidad, de conformidad con la norma ISO 9001:2015, a saber:

- Los registros del sistema que soportan la conformidad evaluada.
- La implementación de requisitos aplicables (cliente, legales, organizacionales y de la normatividad técnica.
- Monitorear el cumplimiento de los objetivos y metas de desempeño del sistema.

- Analizar la conformidad de los procesos y capacidad para dar cumplimiento a los requisitos.
- Analizar la conformidad de las auditorías internas y revisión por la dirección realizadas previamente respecto del despliegue de la política, los objetivos, los requisitos legales aplicables, la responsabilidad, la competencia del personal, las operaciones, los procedimientos y, los hallazgos y conclusiones obtenidos de las auditorías internas.

Para que este proceso tenga validez, se requiere que sea realizado por un organismo de certificación de sistemas de gestión de la calidad, acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), en certificación de sistema de gestión para certificación bajo la norma ISO 9001-2015.

Se tiene previsto que la auditoría se desarrolle de acuerdo con los principios y las directrices que señala la norma ISO 19011:2018 (Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión).

2.2. Plataforma estratégica Institucional

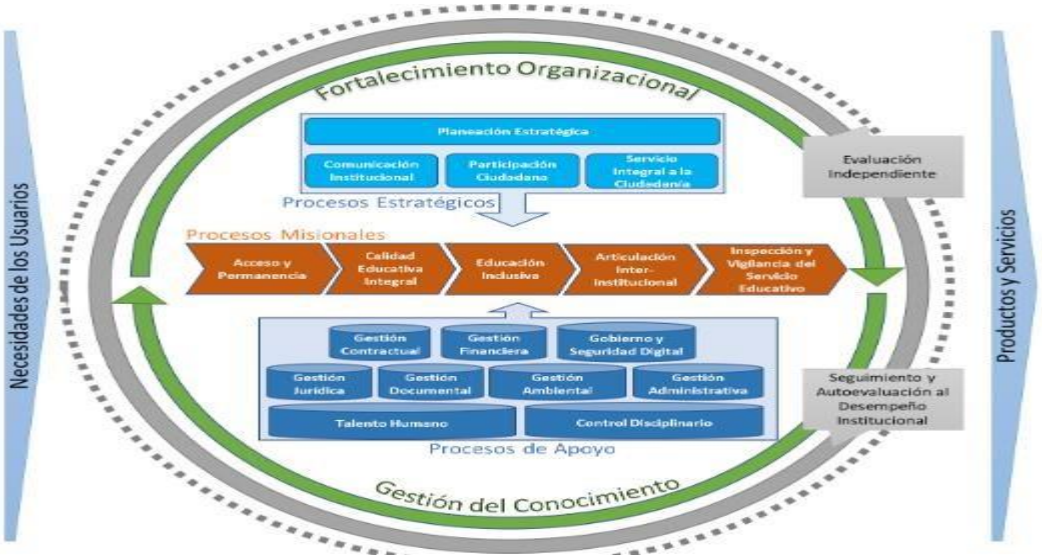


Ilustración 1. Mapa de procesos institucional Secretaría de Educación del Distrito

- Descripción del proceso a certificar Servicio Integral a la Ciudadanía – Oficina de Servicio al Ciudadano.



Ilustración 2. 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 a partir de un sistema integrado de servicio a la ciudadanía que plantea la medición e impacto de acciones de racionalización de trámites de la SED y la gestión del conocimiento.

- Hacer: En esta etapa se realiza la operación de los canales de atención de conformidad con lo planeado, en la que se reciben los requerimientos de la Ciudadanía, se gestiona la creación, modificación o eliminación de trámites, servicios y otros procedimientos administrativos (OPA´S) y se gestionan las de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSDF, entre otros.

- Verificar: En esta etapa se comprueba que se hayan ejecutado los objetivos previstos mediante el seguimiento y medición del proceso para confirmar que estén acordes con las políticas y la planeación inicial, mediante la evaluación de la calidad en las respuestas, generación, reporte y socialización del nivel de oportunidad, 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, corrección de desviaciones, estandarización de cambios, formación y

capacitación requerida, gestión de solicitudes ante el defensor de la ciudadanía, planes de mejoramiento, salidas no conformes, informes de operación y PQRSDF.

- Caracterización del Proceso Servicio Integral a la Ciudadanía

OBJETIVO DE LA CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Gestionar los requerimientos de los grupos de valor mediante la orientación, atención y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias con el fin de mejorar la confianza institucional y la satisfacción de los usuarios.

ALCANCE DE LA CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

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.

LÍDER DEL PROCESO DE LA CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Se deberán ejecutar las fases descritas a continuación:

Fase 1 – Plan de Auditoría de Seguimiento: Como actividad inicial, el contratista definirá en conjunto con el supervisor del contrato el “Plan de Auditoría”, entre los ocho (8) días hábiles siguientes a la firma del acta de inicio, mediante el cual se realizará el seguimiento de conformidad del sistema de gestión de calidad del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía de la Secretaría de Educación del Distrito – SED, el cual deberá incluir como mínimo los siguientes aspectos:

- Objetivo de la auditoría.
- Alcance de la auditoría.
- Criterios de evaluación (políticas, normas, procedimientos y demás requisitos aplicables al Sistema de Gestión de Calidad - proceso: Servicio Integral a la Ciudadanía de la Secretaría de Educación del Distrito – SED).
- Cronograma de actividades que incluya la elaboración del plan y la entrega de resultados.
- Roles y responsabilidades de los involucrados.
- Recursos necesarios para el desarrollo de la auditoría.

Fase 2 – Auditoría de seguimiento: Realizar el seguimiento en cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 19011:2018 y 9001:2015, con respecto al proceso Servicio Integral a la Ciudadanía de la Secretaría de Educación del Distrito – SED mediante la realización de entrevistas y verificación de información documentada, en la que se incluya:

- Información y evidencias de la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma y otros documentos normativos aplicables.
- Actividades de seguimiento, medición, informe y revisión relacionadas con los objetivos y metas de desempeño del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía.
- Desempeño del sistema de gestión del proceso Servicio Integral a la Ciudadanía con relación a la capacidad para cumplir con los requisitos legales aplicables.
- Relaciones entre requisitos normativos, la política, los objetivos, los requisitos legales aplicables, la responsabilidad, la competencia del personal, las operaciones, los procedimientos, los datos del desempeño y los hallazgos y conclusiones de las auditorías internas y revisión por la dirección en la versión ISO 9001:2015.
- Control del proceso del sistema de gestión de la Oficina de Servicio al Ciudadano.
- Elaboración y presentación a la supervisión de informe preliminar de Auditoría.

Fase 3 – Finalización de la auditoría de seguimiento: Emitir los resultados y las conclusiones, debidamente soportados, en atención a las en cuenta las actividades desarrolladas, relativas al grado de conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad de la entidad, para la cual se debe desarrollar lo siguiente:

I. Reunión de cierre para presentar:

A. Las fortalezas del proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía de la Secretaría de Educación del Distrito – SED identificadas.
B. El reporte de los hallazgos de no conformidad y observaciones identificadas durante el proceso de auditoría del Sistema de Gestión de la Calidad (si a ello hubiera lugar).
C. Las oportunidades de mejora identificadas en el Sistema de Gestión de la Calidad (si a ello hubiera lugar).
D. Las conclusiones y recomendaciones de la auditoría y nivel de conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad con la norma ISO 9001:2015.

II. Entregar un (1) informe final producto de la realización de la auditoría que contenga de manera detallada los aspectos tratados en la reunión de cierre que incluya:

A. Resumen de las actividades desarrolladas para dar cumplimiento a las obligaciones contractuales establecidas.
B. Hallazgos de no conformidad y observaciones encontradas durante la auditoría al Sistema de Gestión de Calidad con base en la norma técnica ISO 9001:2015.
C. Conclusiones y recomendaciones de la Auditoría de seguimiento de conformidad con el Sistema de Gestión de la Calidad con la norma ISO 9001:2015.

III. Realizar la verificación del cierre de eventuales no conformidades menores identificadas durante la auditoría según la magnitud y naturaleza de los hallazgos identificados, si a ello diere lugar, con base en las correcciones realizadas por la entidad.

IV. Emitir el concepto respecto al mantenimiento de la certificación del Sistema de Gestión de Calidad, en lo que respecta al proceso: Servicio Integral a la Ciudadanía de la Secretaría de Educación del Distrito – SED, bajo la norma ISO 9001:2015.

V. Expedir y hacer entrega en dos copias (si aplica), del certificado de seguimiento bajo la norma ISO 9001:2015, en medio físico y digita a la SED, antes de la finalización del plazo del contrato, junto con la política de uso del sello, con el fin de que la Oficina de Servicio al Ciudadano haga uso de este según las condiciones descritas para el manejo y uso de la imagen.

Resumen del proceso: (Cuadro 1)

• Firma del acta de inicio • **Fase 1:** Plan de trabajo general. • **Fase 2:** Auditoría de seguimiento. • **Fase 3:** Informe final de auditoría de seguimiento de conformidad y concepto de cumplimiento respecto al mantenimiento de la certificación del Sistema de Gestión de Calidad, en lo que respecta al proceso: Servicio Integral a la Ciudadanía de la Secretaría de Educación del Distrito – SED.

3. Requisitos de la persona natural o jurídica responsable de la auditoría

La persona natural o jurídica contratada deberá estar acreditada ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia – ONAC para realizar auditorías de certificación de Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma Técnica ISO 9001:2015.

Asimismo, deberá asignar a un (1) profesional para realizar la auditoría de certificación.

3.1. Perfil académico del auditor: El contratista debe garantizar que se asignará un (1) auditor que acredite la siguiente formación profesional:

a. Profesional en el núcleo básico de la ingeniería industrial; o economía, administración, contaduría, o ciencias humanas y sociales (según el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior SNIES).
b. Posgrado

3.2. Experiencia específica del auditor: Los perfiles de los auditores presentados por el contratista deberán acreditar la siguiente experiencia:

a. Mínimo tres (3) años de experiencia en el desarrollo de funciones de auditoría de certificación.

b. Experiencia específica en el sector público, mediante al menos tres (3) auditorías relacionadas con sistemas de gestión de la calidad de acuerdo con la norma ISO 9001:2015.

Nota 1: Los requisitos académicos y de experiencia exigidos se acreditarán mediante la relación de la hoja de vida, con los respectivos soportes, previa suscripción del acta de inicio.

Nota 2: El contratista deberá enviar a la SED la hoja de vida del auditor dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la firma del acta de inicio del contrato, para aprobación por parte del supervisor del contrato.

4. Lugar de ejecución

El contrato se desarrollará en nivel central de la Secretaría de Educación del Distrito, ubicada en Bogotá D.C.

5. Plazo de ejecución

El plazo de ejecución será de tres (3) meses, sin que supere el 31 de diciembre de 2026, contados a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.

6. Forma de pago

El valor del contrato a suscribir será por el resultante de la adjudicación, incluidos todos los costos directos e indirectos asociados a la prestación del servicio, el IVA, demás impuestos de ley.

El pago se realiza únicamente cuando el contratista entregue un (1) informe final producto de la realización de la auditoría de seguimiento que contenga de manera detallada los aspectos tratados en la reunión de cierre.

El pago se realizará dentro de los treinta (30) días siguientes a la presentación de la factura, previo cumplimiento de los siguientes requisitos:

A. Factura por parte del contratista,
B. Constancia de cumplimiento de las obligaciones del contratista frente al Sistema de Seguridad Social Integral,
C. Informe consolidado de gestión
D. Acta de Supervisión suscrita por la Supervisor del contrato y el contratista, de acuerdo con modelo dispuesto por la SED.

El proponente adjudicatario deberá, una vez firmado el contrato, diligenciar el formato exigido por la Dirección Financiera de la SED con el fin de proporcionar la información necesaria para la realización de los pagos por parte de la Secretaría de Educación del Distrito, los cuales se harán por medio del aplicativo Apoteosys. De igual forma, deberá diligenciar el formato de actualización

de pagos de terceros, requerido para el pago o según lo disponga la Oficina de Tesorería y Contabilidad de la SED.

7. Anexos

No aplica.

8. Aprobaciones SED

Aprobaciones	Nombre	Firma
Aprobó	Carmen Julia Guerrero Gamba	
Revisó	Jairo Alexis Suarez Parada	
Elaboró	Andrés Mauricio Narváez Reyes	