

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**



1. INFORMACION GENERAL

ORGANIZACIÓN
Ministerio De Educación Nacional -Secretaria De Educación y Cultura Tolima
PÁGINA ELECTRÓNICA
www.sedtolima.gov.co
DIRECCIÓN
Carrera 3 Calle 10 y 11 Ibagué, Tolima, Colombia

REFERENCIAL(ES)	TIPO DE EVALUACIÓN	SEDE	ALCANCE DEL SERVICIO O PROCESO
Especificaciones técnicas para el proceso Nacional de cobertura del servicio educativo Technical specifications for the National process of coverage of the educational service M-DS-EB-00-00-03. 2010	Auditoría de Seguimiento	Carrera 3 Calle 10 y 11 Ibagué, Tolima, Colombia	Español: Proceso de Gestión de la Calidad del Servicio Educativo English: Citizen Attention Process in Quality Management Educational Service
Especificaciones técnicas para el proceso de gestión del recurso humano en el sector educativo Technical specifications for the human resource management process in the education sector M-DS-EB-AP-00-05. 2010	Auditoría de Seguimiento	Carrera 3 Calle 10 y 11 Ibagué, Tolima, Colombia	Español: Proceso Nacional de Cobertura del Servicio Educativo English: National Educational Service Coverage process
Especificaciones técnicas para el proceso de atención al ciudadano Technical specifications for	Auditoría de Seguimiento	Carrera 3 Calle 10 y 11 Ibagué, Tolima, Colombia	Español: Proceso de Atención al Ciudadano English: Citizen Attention Process

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**



the citizen service process A-DS-AC-00-00-01. 2012			
Technical specifications for the National Quality Management process of the educational service Especificaciones técnicas para el proceso Nacional de Gestión de la Calidad del servicio educativo M-DS-EB-CE-00-01. 2013	Auditoría de Seguimiento	Carrera 3 Calle 10 y 11 Ibagué, Tolima, Colombia	Español: Proceso Gestión del Recurso Humano del Sector Educativo English: Human Resource Management Process in Educational Sector

CÓDIGO IAF/ CÓDIGO NACE
[CN-37-85.59] Otra educación n.c.o.p.

Referencial(es) de certificación:	Código del Certificado	Fecha de emisión inicial	Fecha última renovación (Si aplica)	Fecha de vencimiento del certificado
Proceso de Gestión de la Calidad del Servicio Educativo	CER612284	23-03-2018	N/A	22-03-2021
Proceso Nacional de Cobertura del Servicio Educativo	CER612282	23-03-2018	N/A	22-03-2021
Proceso de Atención al Ciudadano	CER612281	23-03-2018	N/A	23-03-2021
Proceso Gestión del Recurso Humano del Sector Educativo	CER612283	23-03-2018	N/A	22-03-2021

EXCLUSIONES JUSTIFICADAS:
Se excluyen los requisitos relacionados en las Especificaciones Técnicas exclusivos para el Ministerio de Educación Nacional y aquellos aplicables a los Establecimientos Educativos oficiales de educación preescolar, básica y media, así como el Numeral 6.4 del Anexo No. 1 del Reglamento para la certificación Icontec de servicios y procesos.

ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN ISO 9001 (Diligenciar si es aplicable)				
Nº	Nombre de la Organización o sede	Organismo de certificación	Alcance	Vigencia

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**



1	N/A			
---	-----	--	--	--

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	
Nombre:	Jairo Cardona
Cargo:	Secretario de Educación
Correo electrónico	atencionalciudadano@sedtolima.gov.co

	FECHA	DURACIÓN (días – evaluador)
Revisión inicial/Planificación	22-04-2019	0.5 días
Evaluación	13-05-2019 al 16-05-2019	4.0 días
Evaluación complementaria (si aplica)	12-07-2019	0.5 días.
EQUIPO EVALUADOR		
Líder	Luis Eduardo Perdomo Londoño	Correo electrónico: lperdomo@icontec.net
Evaluador	N/A	Correo electrónico: N/A
Experto técnico	N/A	Correo electrónico: N/A
Observadores	N/A	

Este informe se comunicará después de la evaluación únicamente a la empresa y no será divulgado a terceros sin autorización.

2. OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN

- 2.1** Determinar la conformidad del proceso / servicio con los criterios de evaluación.
- 2.2** Evaluar la capacidad de la organización para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables.
- 2.3** Determinar la eficaz implementación y mantenimiento del sistema de gestión para el control de la conformidad (cuando aplique) y de los requisitos establecidos en el referencial correspondiente.
- 2.4** Identificar oportunidades de mejora relacionadas con los criterios establecidos para la categoría del servicio o proceso.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- De acuerdo a los memorandos de asignación número CER613161, se remitió a la Secretaría de Educación Departamental de Tolima, el Plan de Auditoría el 2019-05-06, cumpliendo el objetivo propuesto.
- Según lo planificado, se efectuó la reunión de apertura el 2019-05-13 diligenciando el formato respectivo, para lo cual se presentó los servicios que presta ICONTEC. Del mismo modo, se efectuó la presentación del auditor y los métodos y procedimientos de auditoría aplicados.
- Con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos, se efectuó valoración de las evidencias aplicando muestreos selectivos.
- Posteriormente, se efectuaron entrevistas a los funcionarios que pertenece cada proceso objeto de evaluación, confrontando la disponibilidad y trazabilidad de la información.
- De igual forma, se verificó la capacidad técnica y operativa de cada proceso, para el cumplimiento de los requisitos expuestos en las Especificaciones Técnicas.
- Finalmente, se efectuó reunión de cierre con el equipo de trabajo para exponer los resultados de la evaluación el 2019-5-16.

3.1 ACTIVIDADES GENERALES

a. ¿Existen requisitos legales o reglamentarios aplicables al alcance de la Certificación del Proceso o Servicio?

SI ☒ NO ☐

Se verificó que la Secretaría de Educación tuviese identificado, planificado e implementado, así como que realice seguimiento y verificación al marco legal aplicable para cada uno de los macroprocesos, por lo cual se evidenció la capacidad técnica de la organización para cumplir los principales requisitos legales relacionados a continuación:

GENERALES

Ley 115 del 8 de febrero de 1994 Por la cual se expide la Ley General de Educación, Ley 715 del 21 de diciembre de 2001 por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias para organizar la prestación de los servicios de educación, Ley 594 de 2000, Libro 2 del Decreto 1075 de 2015 Único Reglamentario del Sector Educación, Decreto 2578 de 2012, los cuales se deben cumplir transversalmente a través de registros verificados en la gestión de sus procesos.

PROCESO GESTIÓN DE COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO:

- Resolución No. 07797 de 2015 del MEN: Por medio de la cual se establece el proceso de gestión de la cobertura educativa en las Entidades Territoriales Certificadas.
- Decreto 1290 de 16 de abril de 2009. Por el cual se reglamenta la evaluación del aprendizaje y promoción de los estudiantes de los niveles de educación básica y media.
- Ley 1387 de 1997 por la cual se adoptan medidas para la prevención del desplazamiento forzado; la atención, protección, consolidación y estabilización socioeconómica de los desplazados internos por la violencia en la República de Colombia.
- Decreto 1851 de 2015 por el cual se reglamenta la contratación del servicio público educativo por parte de las entidades territoriales certificadas.
- Decreto 1852 de 2015 que reglamenta el Programa de Alimentación Escolar – PAE, Resolución 166 de 2009 por la que se disponen los instrumentos para reportar la información de las secretarías de educación al Ministerio De Educación.
- Resolución 2421 del 24 de abril de 2017, por medio de la cual se establece el proceso de gestión de la Cobertura Educativa, en el Departamento de Tolima para la vigencia 2018
- Resolución 3000 del 25 de abril de 2018, por medio de la cual se establece el proceso de gestión de la Cobertura Educativa, en la entidad territorial del Departamento de Tolima para la vigencia 2019.

PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

- Ley 115 de 8 de febrero de 1994. Por la cual se expide la Ley General de Educación.
- Decreto 709 de 17 de abril de 1996, por el cual se establece el reglamento general para el desarrollo de programas de formación de educadores y se crean condiciones para su mejoramiento profesional.
- Resolución 2707 de 5 de noviembre de 2003. Por medio de la cual se adopta el Manual y los instrumentos para la evaluación del desempeño de los docentes y directivos docentes que laboran en los establecimientos educativos estatales.

- Ley 1324 de 2009 por la cual se fijan parámetros y criterios para organizar el sistema de evaluación de resultados de la calidad de la educación, se dictan normas para el fomento de una cultura de la evaluación, en procura de facilitar la inspección y vigilancia del Estado y se transforma el ICFES.
- Ley 1549 del 5 de julio de 2012 por medio de la cual se fortalece la institucionalización de la política nacional de educación ambiental y su incorporación efectiva en el desarrollo territorial.
- Guía 34 de Auto evaluación para el mejoramiento institucional 2007.
- Guía Metodológica No. 1 se define estándares curriculares en las diferentes áreas obligatorias y fundamentales,
- Guía Metodológica No. 2 Explica cómo entender las Pruebas Saber,
- Guía Metodológica No. 31 Manual de evaluación de desempeño,
- Guía Metodológica No 5 Orienta la formulación de los Planes de mejoramiento.
- Guía Metodológica No 6 Organiza los Estándares básicos de competencias ciudadanas,
- Guía Metodológica No 7 Estándares básicos de competencias en ciencias naturales y ciencias sociales.

PROCESO GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO DEL SECTOR EDUCATIVO

- Ley 909 del 23 de septiembre del 2004. Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 3782 de 2 octubre de 2007. Por el cual se reglamente la evaluación anual de desempeño laboral de los servidores públicos docentes y directivos docentes que se rigen por el Decreto Ley 1278 de 2002.
- Decreto Ley 2277 de 24 de septiembre de 1979, por el cual se adoptan normas sobre el ejercicio de la profesión docente.
- Decreto-ley 1278 del 19 de junio del 2002 por el cual se expide el Estatuto de Profesionalización Docente.
- Decreto 490 de 28 de marzo de 2016 por el cual se reglamenta el Decreto Ley 1278 de 2002 en materia tipos de empleos del Sistema Especial de Carrera Docente y su provisión, se dictan otras disposiciones y se adiciona el Decreto 1075 de 2015 -Único Reglamentario del Sector Educación,
- Decreto 915 de junio 1 de 2016 Por el cual se reglamenta el Decreto Ley 1278 de 2002 en materia de concursos de ingreso al sistema especial de carrera docente, se subroga un capítulo y se modifican otras disposiciones del Decreto 1075 de 2015 – Único Reglamentario del Sector Educación.
- Decreto 120 de enero 26 de 2016 Por el cual se modifica la remuneración de los servidores públicos docentes y directivos docentes al servicio del Estado en los niveles de preescolar, básica y media que se rigen por el Decreto Ley 1278 de 2002, y se dictan otras disposiciones de carácter salarial para el sector educativo estatal.
- Resolución 06312 del 7 de abril de 2016 Por la cual se dispone el funcionamiento del aplicativo para la provisión de vacantes definitivas de cargos docentes mediante nombramiento provisional.
- Resolución 15683 de Agosto 01 de 2016 Por la cual se subroga el Anexo I de la Resolución 9317 de 2016 que adoptó el anual de Funciones, Requisitos y Competencias para los cargos de directivos docentes y docentes del sistema especial de Carrera Docente.

PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:

- Constitución Política de Colombia, art. 23, 29 y 209 toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener pronta solución.
- Ley 1437 de 2011 Nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 962 de 2005 por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Decreto-ley 2150 de 1995 Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública,
- Decreto 2623 de 2009 por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

La evaluación se realizó por muestreo selectivo de evidencias de las actividades y resultados de la organización y por ello tiene asociado incertidumbre por no haber verificado todos los documentos y registros.

b. Reclamos

El proceso cuenta con asignación de ejes temáticos por medio del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), los cuales son recibidos y registrados por el Proceso de Atención al Ciudadano, en la ventanilla dispuesta en la Secretaría de Educación para la recepción de los requerimientos de los ciudadanos. De igual forma, los funcionarios de dicho proceso, informan a los ciudadanos que pueden radicar los requerimientos vía web, el cual se encuentra disponible 7 días a la semana las 24 horas del día, en el link:

http://sac.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co:2380/crm_sed_v30/index.php?logout=1&1291129707&ent=73000

A continuación se presenta el estado de los requerimientos registrados en el sistema SAC, el cual son atendidos en cada proceso de la Secretaría de Educación a saber:

QUEJAS O RECLAMOS PERIODO ENERO A MAYO 13 / 2019	
Total Radicados	12.486
Quejas y Reclamos	217
Sugerencias	100
Consultas	167
Invitaciones	0
Felicitaciones	4
Trámites	12.022
Finalizados a tiempo	7.836
Finalizados fuera de tiempo	371
Vencidos	75

c. Uso del certificado y uso de la marca de conformidad

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**

De acuerdo a lo estipulado en el Reglamento del servicio R-PD-006 y el Manual de Aplicación de la Marca: ES-M-PD-012, se evidenció que la Secretaría de Educación de Departamental de Tolima, utiliza adecuadamente el logo de identificación de ICONTEC.

d. Cambios en la Organización

Según lo evidenciado en la presente auditoría, no se identificaron cambios en la organización.

e. Resultado de la revisión de las acciones correctivas de la evaluación anterior

Se verificaron las acciones correctivas implementadas para dar tratamiento y cierre a las No conformidades identificadas en la auditoría anterior, se asegura el cumplimiento y se realizan las observaciones correspondientes para fortalecer el seguimiento a fin de garantizar la no recurrencia de estas desviaciones. De forma consecuente se realiza el respectivo cierre de estas no conformidades así:

NC	Descripción de la No Conformidad	Evidencia que soporta la solución	¿Fue Eficaz la acción Si o No?
1	Conforme al requisito que la Secretaría de Educación del Tolima, debe tramitar y gestionar oportunamente los requerimientos que ingresan por medio del Sistema SAC, se evidenció que en el reporte del mes de diciembre de 2017, la SED no cumple con lo expuesto, dado que para ese mes atendió 104 PQR vencidos y 86 requerimientos finalizados fuera de términos.	a-Aplicación de la Circular 194 del 21-09-2018, en el cual se requiere la obligatoriedad de dar trámite oportuno a las PQRS que ingresen a la Secretaría de Educación. b-Remisión de correos electrónicos diarios a los funcionarios de la SED. (Se evidencia correo electrónico del 21-06-2019 y del 27-05-2019 con el estado de los requerimientos)	Si
2	-En virtud del requisito que la Secretaría de Educación del Tolima, debe gestionar las novedades que se generan en la planta de personal, se pudo comprobar, que de acuerdo a la incapacidad # 21486, se evidenció que se nombró a la docente con cc 1.111.452.041 Diana Marcela Castaño, con fecha de inicio de incapacidad el 1-03-2017, el cual se posesionó el 31 de marzo de 3017. Al efectuar trazabilidad, se estableció que transcurrieron más de 30 días para dicho nombramiento, afectando la prestación del servicio y asumiendo el riesgo de no pago por parte de la Fiduciaria por la demora en el trámite de la novedad. b-Se evidencia que en la expedición del acto administrativo no. 1798 del 2017, se relacionó erradamente el PQR 5260 de 2017, siendo correcto el PQR 5760 de 2017, para la atención	a- Se efectuó socialización con los Directivos de la SED y el Asesor del Despacho del Gobernador.. b- Se evidenció que el Profesional Especializado de Atención al Ciudadano coloca el número de radicado SAC a cada Incapacidad	Si

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**



	de la incapacidad de la docente identificada con cc 38.203.524.		
--	---	--	--

f. Restauración de la certificación.

N/A

3.2 EVALUACIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL CONTROL DE LA CONFORMIDAD (SGCC) DEL SERVICIO O PROCESO (No es aplicable para evaluaciones de los servicios de certificación de Calidad Turística y Sostenibilidad Turística)

Macroproceso	Número de No conformidades	Requisito de No conformidad
Proceso de Gestión de la Calidad del Servicio Educativo	0	n/a
Proceso Nacional de Cobertura del Servicio Educativo	0	n/a
Proceso de Atención al Ciudadano	0	n/a
Proceso Gestión del Recurso Humano del Sector Educativo	0	n/a

a. ¿El sistema de gestión de la calidad de la Organización es conforme?

SI ☒ NO ☐

Si la respuesta es negativa el concepto dado en el numeral 6 debe ser no aprobatorio.

b. Observaciones de la evaluación

Aspectos Relevantes:

- El aporte y disposición de los funcionarios, identificando oportunidades de mejora en cada uno de sus procesos.
- La orientación de servicio al cliente, como parte fundamental para una excelente imagen de la administración municipal
- El compromiso de la alta Dirección para la atención de los ciudadanos por medio del canal de radicación de PQR (vía web), con el cual se radican las solicitudes de la comunidad docente.
- El uso de la página de la Secretaría de Educación, con el cual se articula los diferentes temas de comunicación a los Establecimientos Educativos y a la comunidad Educativa en general.
- La auditoría se efectuó por medio de entrevistas a los líderes e integrantes de los equipos de trabajo, de cada proceso objetivo de la presente auditoría, tomando aleatoriamente registros muestrales a fin.

- La continuidad de la Certificación de los Procesos, el cual inició con el Proyecto de Modernización del Ministerio de Educación, ha permitido que la Secretaría de Educación continúe en un estándar alto de calidad, manteniendo y evaluando las actividades que permiten que se refleje en el buen servicio a la comunidad educativa, la disminución de reprocesos la toma de decisiones con base en mediciones reales y atendiendo los posibles riesgos que pueden afectar la operación en los procesos.

3.3 EVALUACIÓN DEL PROCESO O SERVICIO

a. Criterios para el muestreo

Para la ejecución de la presente auditoría a los procesos descritos en el plan, se aplicaron los criterios definidos en las especificaciones técnicas establecidas por el MEN. De igual forma, se tuvo en cuenta la documentación elaborada por la entidad territorial para el desarrollo de las actividades y cumplimiento de los requisitos del proceso.

b. Observaciones de la evaluación

Las actividades desarrolladas para la verificación de los diversos procesos incluyeron:

a-Se realizó verificación de la documentación relacionada con cada uno de los procesos, en la etapa de planificación, la cual incluyó: Especificaciones técnicas, procesos y procedimientos, informe de auditoría del año anterior.

b-Durante la auditoría se verificaron las acciones adelantadas por la Secretaria de Educación Departamental de Tolima, para mantener las especificaciones técnicas de los Macroprocesos de Cobertura del Servicio Educativo, Gestión de la Calidad del Servicio Educativo, Gestión del Recurso Humano en el Sector Educativo, y Atención al Ciudadano.

c-La auditoría se desarrolló mediante entrevistas a los líderes y los equipos de trabajo en cada macroproceso y sus subprocesos, así como en la verificación documental y de registros soporte de las actividades de las especificaciones técnicas.

d-Como resultado de la auditoría fueron identificadas, para los Macroprocesos, las siguientes no conformidades:

MACROPROCESO	# NO CONFORMIDADES	REQUISITO
Proceso de Gestión de la Calidad del Servicio Educativo	0	N/A
Proceso Nacional de Cobertura del Servicio Educativo	0	N/A
Proceso de Atención al Ciudadano	1	A-DS-AC-00-00-01(2012) # 31
Proceso Gestión del Recurso Humano del Sector Educativo	1	M-DS-EB-AP-00-05 (2010) # 15

La Secretaria de Educación Departamental de Tolima, presentó la propuesta de acciones para las no conformidades identificadas al sistema de gestión transversal a todos los Macroprocesos y específicas para los Macroprocesos, fueron revisadas y aprobadas por el auditor líder el 31 de mayo de 2019.

De igual forma, se revisó el cierre de la no conformidad menor en el proceso de Atención al Ciudadano, debido a que generó recurrencia en el hallazgo No 31. Para esto, se efectuó evaluación complementaria documental el día 12 de julio de 2019, en el cual se evidenció que se cumplieron las actividades previstas para eliminar la causa que generó dicho hallazgo.

ASPECTOS POR MEJORAR SISTEMA DE CONTROL DE LA CONFORMIDAD

- Mantener la ejecución anual de las Auditorías Internas por medio del acompañamiento de la Oficina de Gestión de Calidad del departamento, con el fin de subsanar los hallazgos detectados, así como generar el respectivo análisis de causas el cual debe estar orientado a eliminar la causa generadora de los mismos.

2. Realizar periódicamente el Comité de Directivo de la Secretaría de Educación, con el fin de presentar los aspectos de mejora, en especial los de auditoría interna, externa, resultados de indicadores, entes de control y demás novedades que debe conocer la alta dirección.
3. Mantener el programa de capacitaciones, en especial en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, el cual contiene la actualización del Modelo Estándar de Control Interno, según el decreto 1499 de 2017.
4. Evaluar los indicadores de los Procesos certificados, toda vez que si bien es cierto se evidenció la medición respectiva, requieren que estos sean actualizados conforme a las exigencias de los Procesos y la toma de decisiones. En dicho caso, es necesario ajustar las líneas bases y metas de los indicadores, con el fin de ajustar la medición de acuerdo a los resultados alcanzados.
5. La actualización del referente técnico por parte del Ministerio de Educación Nacional, permitiría aumentar la cobertura de evaluación de los procesos, permitiendo identificar mejoras, nuevos indicadores y alinearse con la normatividad actual.
6. Vincular a la medición que se lleva en el Sistema de Gestión de Calidad, los indicadores de Desarrollo Sostenible número cuatro (4) "Educación de Calidad".

ASPECTOS POR MEJORAR

PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. Las capacitaciones en el Sistema de Atención al Ciudadano, con el fin que los funcionarios que ingresan a la entidad y los que prestan su servicio actualmente, se actualicen en el Código Contencioso Administrativo, "*Ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*" con el fin que dichos funcionarios atiendan lo referente a la normatividad relacionada con el Derecho de Petición, los principios de oportunidad y celeridad del estado.
2. Incentivar el uso del Sistema de Atención al Ciudadano a la comunidad educativa vía web, con el fin de disminuir las visitas a la ventanilla de radicación de la Secretaría de Educación, generando beneficios como agilidad en la atención, disminución de los tiempos de respuesta, disminución del consumo de papel, desplazamiento de los docentes, administrativos y directivos docentes en horario laboral, aumentando el ausentismo en los Establecimientos Educativos.
3. Efectuar aleatoriamente la evaluación a las respuestas suministradas a los ciudadanos, desde el Sistema SAC, con el fin de establecer que se respondan con los requisitos de oportunidad y calidad, efectuando devoluciones en caso que no se cumplan con estos criterios. Así mismo, presentar al líder de los procesos, el estado de la evaluación, con el fin que se tomen las acciones correctivas necesarias.
4. La implementación de la versión No.2 del SAC, el cual permite agilizar el trámite de las respuestas debido a la versatilidad en las firmas digitales que este sistema proporciona.

PROCESO DE GESTIÓN DE COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO

1. El funcionamiento del Comité de Cobertura, mediante el cual se estableció mediante el decreto reglamentario, con el fin de exponer el comportamiento de la cobertura en el departamento, en el cual se observa una disminución en estudiantes que se encuentran registrados en el sistema, para lo cual, se requiere revisar la estrategias de acceso y permanencia, dada la afectación que produce al departamento la falta de estudiantes que terminan los ciclos escolares.
2. Formar a los auditores del Proceso de Cobertura en temas de Auditoría Interna, con el fin que puedan identificar los aspectos de mejora, que permitan eliminar reprocesos en el Sistema SIMAT, con la información que proviene de los Establecimientos Educativos oficiales y privados. De igual forma, evaluar los planes de mejoramiento derivados de dichas auditorías, de tal forma que se verifiquen los hallazgos recurrentes, así se pueden identificar las debilidades en la Operación de dichos establecimientos tomando las acciones preventivas y correctivas.

- Mantener informados y monitoreados a los Establecimientos Educativos Privados del departamento, con el fin que se cumplan las actividades de registro de matrícula, teniendo en cuenta lo dispuesto en la resolución vigente del proceso que así lo establece.

PROCESO DE GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

- Efectuar seguimiento a la Auditoría ejecutada por parte de la Fiduciaria “Fiduprevisora” al prestador de servicio médico del departamento, a través del Comité Regional de Prestaciones y Seguridad Social del Magisterio, con el cual se puede validar el servicio de Salud a la Comunidad Educativa, garantizando la debida atención a las reclamaciones y la gestión para brindar un buen servicio, siendo este el que aqueja a dicha población. La no ejecución de dicho instrumento de evaluación, imposibilita al comité exigir a la Fiduciaria, las acciones correctivas y la aplicación del Plan de Mejora que esto conlleva.
- El cargue de las evaluaciones de desempeño en el Sistema Humano, debe estar monitoreado con los Rectores de los Establecimientos Educativos, de tal forma, que al confrontar la información que reposa en las hojas de vida, sea igual a la que se visualiza en el sistema, de tal forma que dicha actividad no signifique reprocesos por ninguna de las partes.
- El seguimiento que se efectúa en el Proceso a las incapacidades por enfermedad general y reportadas por el prestador de servicio médico, debe permitir el seguimiento y toma de decisiones frente a las enfermedades profesionales que aquejan los docentes, directivos docentes y personal administrativo, el cual le permitiría a la Secretaría de Educación diseñar planes de salud ocupacional de prevención, redundando en la disminución del ausentismo laboral.

PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA

- La priorización o focalización que se identifica en el Proceso de Calidad Educativa, permite mejorar las asistencias técnicas a los Establecimientos Educativos, que requieren el acompañamiento en los diferentes temas, el cual deben partir de una planeación, que focalice la gestión de los recursos, con el fin de atender aquellos E.E que requieren mayor y pronta intervención.
- La implementación de un software que reemplace el sistema SIGCE o la puesta en marcha del mismo por parte del Ministerio de Educación, permitiría mayor apoyo a la gestión educativa y la integración de todas las instituciones adscritas en el departamento, para efectuar el registro de los diferentes componentes del proceso, con el cual la Secretaría de Educación, puede planear, programar y ejecutar el debido acompañamiento por medio de las Asistencias Técnicas, según los resultados.
- El análisis de los resultados de las pruebas externas y su posterior publicación de las mismas, debe generar el análisis al interior del Proceso de Calidad Educativa, que incluya los aspectos de evaluación docente, las condiciones que originaron dicho resultado en la comunidad estudiantil, las condiciones de cada establecimiento educativo, el apoyo por parte de la entidad territorial, con el fin que se mejoren año tras año los diferentes factores que inciden en el resultado de dicha prueba.
- Las Asistencias Técnicas a los establecimientos educativos privados, también deben estar incluidas en la programación del Proceso de Calidad Educativa y debe corresponder igualmente a los lineamientos que le compete la Secretaría de Educación.

c. ¿El Proceso o Servicio es conforme con los referenciales evaluados?

Referencial	Proceso o Servicio	Conformidad	Justificación en caso de respuesta negativa
M-DS-EB-CE-00-01 Vr. 2	Español: Proceso de Gestión de la Calidad del Servicio Educativo English: Citizen Attention Process in	Conforme	N/A

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**

	Quality Management Educational Service		
M-DS-EB-00-00-03 Vr. 1	Español: Proceso Nacional de Cobertura del Servicio Educativo English: National Educational Service Coverage process	Conforme	N/A
M-DS-EB-AP-00-05 Vr. 1	Español: Proceso de Atención al Ciudadano English: Citizen Attention Process	No Conforme	A-DS-AC-00-00-01(2012) # 31 Se evidencia que la no conformidad menor efectuada en la evaluación anterior, se mantiene, toda vez que se estableció inoportunidad en la atención de los requerimientos radicados en el sistema SAC. Consecuentemente se determina no conformidad mayor.
A-DS-AC-00-00-01 Vr. 3	Español: Proceso Gestión del Recurso Humano del Sector Educativo English: Human Resource Management Process in Educational Sector	No Conforme	M-DS-EB-AP-00-05 (2010) # 15 No se evidenció el estudio técnico para la determinación de la Planta según lo expuesto en el Decreto 507 de 2019.

3.3.1 Resultados de ensayos

Véase Anexo 6 (N/A)

3.3.2 Informes de ensayos

Véase Anexo 7 (N/A)

3.4 CONFORMIDAD DEL SISTEMA DE CONTROL DE LA CONFORMIDAD DEL PROCESO O SERVICIO

Seguimiento a no conformidades de la evaluación anterior	Tipo de No conformidad	Número de NC	Estado		Observación
				Número de NC	
	Mayores	0	Cerrada		
			Abierta		

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**

	Menores	2	Cerrada	1	1-No conformidad menor del Proceso de Talento Humano, Cerrada de acuerdo a lo expuesto en el ítem "e" del presente informe.
			Abierta	1	2-No conformidad menor del Proceso de Atención al Ciudadano reiterativa sin cierre.
	Mayores	0	Cerrada	0	Se requiere Plan Mejora, acciones correctivas, seguimiento en próxima auditoría y auditoría complementaria.
			Abierta	0	
	Menores	2	Cerrada	2	Se requiere presentar Plan de Mejora y seguimiento en la próxima auditoría
			Abierta	0	

Véase Anexo 1

4. RECOMENDACIONES PARA LAS EVALUACIONES DE SEGUIMIENTO

Hacer seguimiento al tratamiento implementado para los aspectos a mejorar reportadas para los diferentes procesos de la Secretaría. (Ver numeral 3.2 y 3.3).

El mantenimiento a la conformidad de la gestión de los procesos con las especificaciones técnicas, aspectos transversales del sistema de gestión de la calidad y la gestión pública y, planificación de cambios que inciden en la gestión de los mismos.

La implementación y eficacia de los planes de acción establecidos para el cierre de las no conformidades identificadas en la presente auditoría.

Verificar que se mantenga la oportunidad en la atención a los requerimientos que presentan los ciudadanos por medio del sistema SAC, debido a la recurrencia que se generó en la anterior y actual evaluación.

5. RESULTADOS EVALUACIÓN COMPLEMENTARIA

¿Se realizó evaluación complementaria?

SI ☒ NO ☐ NA ☐

Si su respuesta es afirmativa por favor indique:

Se efectuó evaluación documental a la No Conformidad Mayor (M-DS-EB-AP-00-05 Vr. 1. Proceso de Atención al Ciudadano # 31) el 12 de julio de 2019. En ese sentido, se evidenció que la Secretaría de Educación efectuó acción correctiva, atendiendo los requerimientos vencidos y efectuando un seguimiento diario para evitar que se mantenga dicha situación. Para ello, se evidencia la aplicación de la circular 194 del 21-09-2018 y el envío diario de correos electrónicos.

Si su respuesta es negativa, justifíquela

N/A

6. CONCEPTO DEL EQUIPO EVALUADOR

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**

Concepto	Aplicable al referencial de certificación
☐ Se recomienda otorgar el certificado	
☒ Se recomienda Mantener el certificado	M-DS-EB-CE-00-01 Vr. 2 Proceso de Gestión de la Calidad del Servicio Educativo M-DS-EB-00-00-03 Vr. 1 Proceso Nacional de Cobertura del Servicio Educativo. A-DS-AC-00-00-01 Vr. 3 Proceso Gestión del Recurso Humano del Sector Educativo M-DS-EB-AP-00-05 Vr. 1 Proceso de Atención al Ciudadano.
☐ Se recomienda Renovar el certificado	
☐ Se recomienda Ampliar el alcance del certificado	
☐ Se recomienda Reactivar el certificado	
☐ Se recomienda No Otorgar el certificado	
☐ Se recomienda Suspender el certificado	
☐ Se recomienda Cancelar el certificado	
☐ Se recomienda No Ampliar el alcance del certificado	
☐ Se recomienda Restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación	

Observaciones: De acuerdo a las actividades desarrolladas para subsanar la NCM, se recomienda superar la NCM teniendo en cuenta que en el informe presentado por la Secretaría de Educación de Tolima, se atendieron los requerimientos vencidos y se generaron actividades correctivas, con el fin de evitar que el origen de la NCM se vuelva recurrente.

Evaluator	Fecha de emisión inicial del informe:	(AAAA-MM-DD)	Observaciones
Luis Eduardo Perdomo Londoño	Fecha de primera modificación del informe de E2 (Cuando sea aplicable):	25-07-2019	Enviado a ponencia.
	Fecha de segunda modificación del informe E2 (Cuando sea aplicable):	29-07-2019	Enviado a ponencia.

6. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME

X	Anexo 1. No conformidades detectadas y acciones correctivas propuesta por la Organización.
	Anexo 2. Descripción de eventos evaluados (<i>Aplica únicamente para la evaluación de la NTS-OPC001</i>).
	Anexo 3. Perfil del sistema de categorización para Alojamientos (<i>Aplica únicamente para los servicios de categorización de hoteles Calidad Turística Colombia</i>).
	Anexo 4. Perfil del sistema de categorización para Restaurantes (<i>Aplica únicamente para los servicios de categorización de restaurantes Calidad Turística Colombia</i>).
X	Anexo 5. Cuestionario Aplicable al referencial evaluado diligenciado (<i>Se debe Adjuntar obligatoriamente para la totalidad de Servicios y Procesos, a excepción de Categorización de Hoteles y Restaurantes en Colombia</i>).
	Anexo 6. Resultados de ensayos (<i>Aplica únicamente para la evaluación del Proceso de Reencauche de Llantas y el proceso de Transformadores reconstruidos y reparados</i>).

	Anexo 7. Informes de Ensayos (<i>Aplica únicamente para la evaluación del Proceso de Reencauche de Llantas y el proceso de Transformadores reconstruidos y reparados</i>).
	Anexo 8. Certificados de Sistema de Gestión de Calidad bajo ISO 9001 o NTC 5555 (<i>Si es aplicable</i>).
	Anexo 9. Información relacionada con el servicio de centros de formación de trabajo en alturas (fotografías de estructuras, equipos e instalaciones, listado de equipos e infraestructura, y demás evidencia).
	Anexo 10. Cuestionario(s) de evaluación del (los) laboratorio(s) (<i>Aplica únicamente para la evaluación del proceso de Transformadores reconstruidos y reparados</i>).

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**

**ANEXO 1
NO CONFORMIDADES DETECTADAS Y ACCIONES CORRECTIVAS PROPUESTAS POR LA ORGANIZACIÓN**

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**

No.	Fecha	NCM	NC m	Numeral del requisito		Descripción del incumplimiento	Corrección y fecha propuestas	Análisis de causas	Acción correctiva y fecha propuestas	Fecha revisión y aceptación plan de acción
				Proceso o servicio	Sistema de gestión para el control de la conformidad					
1	13-05-2019		X	M-DS-EB-AP-00-05 Vr. 1. Proceso de Atención al Ciudadano # 31	N/A	Conforme al requisito que la Secretaría de Educación Departamental del Tolima, debe responder, tramitar oportunamente los requerimientos, solicitudes que ingresan al Sistema de Atención al Ciudadano "SAC", se evidenció incumplimiento a dicho requisito toda vez que la evaluación anterior se generó el mismo hallazgo y en la presente evaluación, se mantienen 371 casos atendidos fuera de términos en lo corrido del año 2019 y 75 casos vencidos sin respuesta.	1-Envío de correos electrónicos diarios con el estado de los requerimientos en el sistema SAC. 2-Remisión a Control Disciplinario Interno los casos de los funcionarios vencidos en aplicación de la circular No. 194 de 2018. 31 de Agosto 2019	El no efectuar un adecuado cierre dentro de la plataforma SAC por parte de los funcionarios. Las constantes fallas dentro de la plataforma que en situaciones no toma la información que se carga, generando vencimiento.	1.Socializar con todos los funcionarios de la Secretaría de Educación y Cultura la incidencia que generó la terminación de SAC por fuera de los tiempos o presentar vencidos en el resultado de la Auditoría del Sistema de Gestión de la Calidad fue la suspensión temporal del Certificado del SAC. 2.Capacitación a todos los funcionarios en las obligaciones como servidores públicos respecto a las obligaciones que se tienen en el cumplimiento de los requerimientos asignados por competencia. 3.Realizar Circular en donde se genere una directriz de paz y salvo por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano en el momento que el personal de planta se vaya a ausentar por motivo de vacaciones, o para el personal contratista en el momento de la culminación de su respectivo contrato. 4.Cambio de la plataforma a una nueva versión. 5. Hacer seguimiento por parte la Oficina de Atención al Ciudadano respecto a las alertas de vencimientos, generando acciones en los casos en los que los funcionarios persistan en la presentación de SAC Vencido.	SI_X_ NO _ Fecha:12-07-2019

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**

2	16-05-2019		X	M-DS-EB-AP-00-05 (2010) # 15 Proceso de Gestión de Talento Humano	N/A	Con el fin que la Secretaría de Educación pueda , modificar, adoptar y viabilizar por parte del MEN, la Planta Docente, Directivo Docente y Administrativo, se estableció que se requiere el estudio técnico, en el cual se analice la matrícula, población atendida y dispersión. Al verificar los registros con el cual se cumplió estas actividades, se evidenció que no se cuenta con el respectivo estudio técnico que analicen las variables para modificar o ajustar la planta.	Junio 30 de 2018. Elaboración de Estudio Técnico de Planta año 2019, socialización con comité directivo y envío al MEN	El MEN envió un asesor de planta en septiembre de año 2017 para elaborar el estudio de planta con base en unos parámetros numéricos únicamente, sobre este análisis se levantó acta, se socializó con el Secretario de Educación y el asesor manifestó verbalmente que no era necesario adjuntar estudio técnico de planta como se venía realizando. En el año 2018 se elaboró estudio técnico de planta y se socializó con el comité directivo, no hubo aprobación por parte del comité y no se envió al MEN, razón por la cual el MEN aprobó planta con el acta firmada en septiembre de 2017.	Presentar los estudios técnicos de planta conforme a las fechas establecidas por el MEN anualmente Socializar con el comité directivo y una vez aprobado enviar estudio al MEN	SI_X_ NO_ Fecha:31-05-2019
---	------------	--	---	--	-----	--	---	--	---	----------------------------------

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**



CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS

INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO

 Ministerio de Educación Nacional	SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN DE COLOMBIA LISTA DE CHEQUEO ESPECIFICACIÓN TÉCNICA CALIDAD EDUCATIVA		
MACROPROCESO: Gestión de la Calidad Educativa		Fecha 14-05-2019	
PERSONAL DEL MEN ENTREVISTADO (Nombre y Cargo): Jaime David Sabogal			
AUDITOR: Luis Eduardo Perdomo Londoño			
REQUISITOS MODELO(S) REFERENCIAL(ES): Especificaciones Técnicas de los macroprocesos a evaluar.			
ALCANCE: Evaluación del cumplimiento de los requisitos definidos en documento de Especificaciones Técnicas para el proceso de Gestión de Calidad Educativa			
DOCUMENTACIÓN CONSULTADA: Registros de cumplimiento, procedimientos internos, documentación interna y eítema.			
FORTALEZAS (PRINCIPALES CUMPLIMIENTOS)			
HALLAZGOS			
Requisitos de las Especificaciones Técnicas	PREGUNTA/ASPECTO A EVALUAR	RESULTADOS	
	GESTIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA	EVIDENCIA	
	C	NC	
61. Gestionar el proceso de evaluación interna y eítema de estudiantes a través del desarrollo de las siguientes actividades: a. Definir e implementar las estrategias para el proceso de evaluación de estudiantes teniendo en cuenta la normatividad que lo rige. b. Acompañar a los Establecimientos Educativos para la implementación del Sistema Institucional de Evaluación de Estudiantes (SIEE) de acuerdo con la normatividad vigente. c. Realizar seguimiento a la implementación del SIEE en establecimientos oficiales y privados. d. Definir e implementar la metodología de seguimiento a la aplicación de evaluaciones eítemas y lineamientos para el análisis e interpretación de los resultados. e. Realizar los análisis de resultados de evaluaciones eítemas identificando fortalezas y oportunidades de mejora en áreas y competencias para cada Establecimiento Educativo y de manera general para la entidad territorial. f. Divulgar los resultados de las evaluaciones eítemas de estudiantes a la comunidad educativa. g. Acompañar a los Establecimientos Educativos en el análisis y uso de los resultados de las evaluaciones eítemas e internas para la definición de acciones en su Plan de Mejoramiento Institucional (PMI).	Estrategias para evaluación de estudiantes	1	Focalización del Municipio de Coyaima de acuerdo a la evaluación focalizada del 26 de feb de 2018.
	Acompañamiento a EE para implementar SIEE	1	Se efectuo Asistencia Técnica el 19 de julio de 2018.
	Seguimiento a EE en la implementación del SIEE	1	Se evidencia el envío de correos electrónicos de seguimiento a los .EE del Municipio de Coyaima.
	Evaluaciones eítemas y analisis	1	Se evidencia el informe de evaluación de pruebas externas de acuerdo a la comparación nacional.
	Divulgación de resultados de evaluaciones eítemas con la comunidad	1	Se publicó la evaluación en la Página de la Secretaría de Educación.
	Analisis y uso de resultados PMI con las EE	1	Se evidencia programada a los E.E. Rural de coyainma, para el mes de julio de 2019.
	Evaluación de docentes.	1	Se emitió la circular del 004 de 2018 y la Resolución 0306 de 2018.
62. Gestionar el proceso de evaluación de docentes y directivos docentes teniendo en cuenta: a. Organizar el proceso de evaluación de docentes y directivos docentes mediante la eípedición de resolución de acuerdo con la normatividad vigente y los lineamientos emanados por el Ministerio de Educación Nacional. b. Capacitar a rectores y directores rurales de establecimientos educativos y directores de núcleo, en el uso de los protocolos y de la metodología para el proceso de evaluación de desempeño de docentes y directivos docentes, y en el sentido que tiene la evaluación para el mejoramiento continuo de la calidad educativa. La planeación y programación de las capacitaciones debe realizarse en el SIGCE o en el sistema de información que posea la Entidad Territorial Certificada. d. Realizar acompañamiento periódico a los establecimientos educativos en el desarrollo de la evaluación de desempeño de docentes y directivos docentes. e. Verificar que los establecimientos educativos oficiales apliquen las evaluaciones de periodo de prueba y desempeño anual, resuelvan los recursos de reposición y apelación y socialicen los resultados a los docentes y directivos docentes. f. Realizar análisis de los resultados territoriales de la evaluación de desempeño de docentes y directivos docentes con el fin de establecer acciones de mejoramiento.	Capacitación uso protocolos (Verificar en el SIGCE)	1	Se efectuó A.T a los E.E del Municipio de Coyaima el 16 de julio de 2018.
	Acompañamiento a EE en evaluacion desempeño	1	Se efectuó A.T a los E.E del Municipio de Coyaima el 16 de julio de 2018.
	Verificar en EE aplicación periodo de prueba, desempeño anual	1	Se evidencia el análisis de resultados de las pruebas corte al 2018.
	Analisis de resultados territoriales	1	

CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO

63. Diseñar la estrategia de acompañamiento en el desarrollo de la ruta de mejoramiento institucional teniendo en cuenta los lineamientos y normatividad vigentes. Para lo anterior la Entidad Territorial Certificada debe: a. Emitir orientaciones para la implementación del proceso de autoevaluación institucional y para la elaboración y seguimiento al plan de mejoramiento institucional de los EE. b. Analizar los resultados de la autoevaluación institucional de los establecimientos educativos, con base en los reportes generados por el SIGCE en el Módulo PMI, o por el sistema de información con el que cuente la Entidad Territorial Certificada para tal fin. c. Realizar acompañamiento a la ejecución, seguimiento y evaluación de los Planes de Mejoramiento Institucional (PMI) de los establecimientos educativos previa identificación y selección de los mismos con base en sus necesidades de apoyo. d. Prestar asistencia técnica a los EE a partir del análisis de los resultados de las evaluaciones de Desempeño de docentes y directivos docentes. Dicha asistencia técnica se debe planear, asignar y hacer seguimiento mediante las funcionalidades que para este propósito tiene el SIGCE en su Módulo Plan de Apoyo al Mejoramiento (PAM) o en el sistema de información con el que cuente la Entidad Territorial Certificada. e. Hacer seguimiento a los indicadores y tareas asociados al componente de acompañamiento del Plan de Apoyo al Mejoramiento (PAM) de acuerdo con lo registrado en el SIGCE o en el sistema de información con el que cuente la Entidad Territorial Certificada. f. Hacer seguimiento a la evaluación que los establecimientos educativos hacen de la asistencia técnica prestada por la Entidad Territorial Certificada. g. Realizar el seguimiento a la calificación que otorga el establecimiento educativo a la asistencia técnica prestada por la secretaria de educación o por la entidad designada por la misma secretaria. h. Acompañar a los establecimientos educativos, con presencia de población étnica, en la construcción de planes de fortalecimiento intercultural de acuerdo con la política etnoeducativa nacional y con las orientaciones emitidas por el MEN para el fortalecimiento de sus sistemas educativos.	Orientaciones para autoevaluación institucional	1		Se evidencia la resolución circular 207 de octubre de 2018.
	Analizar resultados de autoevaluación	1		Se evidencia el análisis de resultados de las pruebas corte al 2018.
	Acompañamiento PMI	1		Se efectuó formación en PMI. Con la circular 05 de 2018, para la atención en la guía 34
	Asistencia técnica en análisis de evaluación de desempeño PAM	1		
	Seguimiento a indicadores y tareas PAM	1		
	Seguimiento a la evaluación de asistencia técnica	1		
	Acompañar EE con presencia de población étnica	1		
64. Elaborar la caracterización y el perfil territorial del sector educativo a partir de la revisión de los referentes nacionales de calidad y de la valoración cuantitativa y cualitativa de la situación actual de los componentes del PAM. La caracterización se debe registrar en el SIGCE o en el sistema de información que tenga la Entidad Territorial Certificada y debe contemplar un análisis de: a. Los resultados de Sistema Institucional de Evaluación de Estudiantes. b. Los resultados por áreas y competencias en las pruebas SABER. c. El consolidado de los resultados de la evaluación de desempeño de docentes y directivos docentes. d. Las condiciones sociales, económicas, políticas y culturales de la entidad territorial. e. La Cobertura Educativa (Oferta Educativa, metodología o proyectos que atienden poblaciones especiales). f. El consolidado territorial de resultados de la ruta de mejoramiento institucional (Autoevaluación y PMI).	Verificar caracterización y perfil territorial, debe estar publicado en el SIGCE	1		Se evidencia el perfil territorial del departamento con corte a 2017.
65. Gestionar el plan de apoyo al mejoramiento en el sistema de información SIGCE o en el sistema que posea la Entidad Territorial Certificada, teniendo en cuenta: a. Priorizar los factores o condiciones asociadas a las oportunidades de mejoramiento luego del análisis de la caracterización y el perfil educativo de la entidad territorial. b. Elaborar el Plan de Apoyo al Mejoramiento de acuerdo con el análisis de los resultados de la caracterización, el perfil educativo y la priorización de factores o condiciones asociadas a las oportunidades de mejoramiento. c. El PAM debe incluir la formulación de objetivos estratégicos, metas, indicadores, acciones, responsables y recursos para cada uno de sus componentes: acompañamiento a establecimientos educativos, formación docente y uso de medios y nuevas tecnologías. d. Definir las condiciones de sostenibilidad del PAM que permitan que sea viable financiera, técnica y administrativamente. e. Elaborar en el SIGCE o en el sistema de información que posea la Entidad Territorial Certificada el Plan de Apoyo al Mejoramiento y socializarlo a la comunidad educativa. f. Realizar seguimiento periódico a la ejecución de actividades efectuando los ajustes requeridos y verificar el cumplimiento de metas del Plan de Apoyo al Mejoramiento.	Verifique que el plan de mejoramiento esté completo y cargado en el SIGCE	1		De acuerdo a la priorización se establecieron prioridades en pedagogía, se incluyeron municipios como Coyoima. Se evidencia la asignación de recursos para la atención de 27 Proyectos con la Universidad Tolima. Se evidencia la aprobación del PAM de acuerdo a la Resolución 7236 del 2017.\$14.896.000.000,00. Se publica el PAM en la página de la Secretaría de Educación la publicación del PAM. Se identifica la socialización del PAM a la Comunidad Educativa 4 de abril de 2019.
66. Apoyar la gestión del Proyecto Educativo (Proyecto Educativo Institucional – PEI-, Proyecto Etnoeducativo propio, comunitarios e interculturales Proyecto Institucional de Educación Rural – PIER, en los Establecimientos Educativos Oficiales y No Oficiales mediante las siguientes actividades: a. Identificar las necesidades de asistencia técnica de los EE para la elaboración, re significación o ajuste de los Proyecto Educativos Institucionales teniendo en cuenta su pertinencia con respecto a la caracterización y perfil educativo de la Entidad Territorial Certificada. b. Acompañar a través de asistencia técnica la elaboración, resignificación o ajustes al Proyecto Educativo de los establecimientos educativos. c. Revisar y retroalimentar en el SIGCE o en el sistema de información con el que cuente la Entidad Territorial Certificada los Proyectos Educativos de los establecimientos.	Identificación de necesidades de asistencia técnica	1		Se evidencia la atención del PEI a los E.E. Privados de acuerdo a la identificación de necesidades. Por medio de la circular No. 189 de 2017, con la cual se implementa de la ruta de Mejoramiento Institucional.
	Verificar resignificación de PEI	1		Se identifica del PEI del 25 de abril de 2018 en el E.E Nicolas Ramirez.
	Verificar reuniones de acompañamiento	1		Se evidencia las reuniones de acompañamiento de acuerdo a las visitas de acompañamiento.
	Revisar SIGCE	1		Se carga en hoja excel.

CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO

	formalización de alianzas con ICBF y SENA	1		Resolución 6511 de 2015 se conformó el PTFD.
67. Gestionar los planes de formación docente a través de la ejecución de las siguientes actividades: a. Garantizar la constitución y el funcionamiento del Comité Territorial de Formación Docente de acuerdo con el Decreto 709 de 1996 y la Directiva Ministerial 28 de 2009. b. Identificar y priorizar las necesidades de formación docente a partir de los resultados de pruebas SABER, evaluaciones de desempeño de docentes y autoevaluaciones institucionales así como con la caracterización del perfil territorial. c. Formular, socializar e implementar la ejecución del Plan Territorial de Formación Docente (PTFD) y evaluar la viabilidad económica del mismo. El Plan deberá cargarse en el SIGCE o en el sistema de información que posea la Entidades Territoriales Certificadas. c. Hacer seguimiento y evaluación a la ejecución del Plan Territorial de Formación Docente y realizar las acciones correctivas necesarias de acuerdo con los hallazgos encontrados. d. Garantizar la articulación del PTFD y el componente de formación docente del PAM.	Priorización de plan de formación, verificar entradas	1		Se evidencia el envío del Plan Territorial de Formación Docente y el envío del Plan al MEN.
	Implementación plan de formación	1		Se efectuaron las convocatorias para la atención de la cátedra de la paz. Se atendió con recursos propios en convenio con la Universidad del Tolima. Dicha ejecución se cumplió en el 2018 y se encuentra vigente.
	Verificar en el SIGCE	1		
	Acciones correctivas acorde a los hallazgos	1		
	Verificar articulación plan de formación vs PAM	1		
68. Acompañar a los establecimientos educativos en la implementación del enfoque, estrategias, programas y proyectos para el desarrollo de competencias básicas, de acuerdo con la política vigente.	Verificar método y jornadas de acompañamiento	1		Se evidencia la red de ingles según conformación de la Resolución No,4828 de 2018.
69. Garantizar la implementación de los Proyectos Pedagógicos Transversales en los EE en articulación con el Proyecto Educativo de los establecimientos educativos, a través del desarrollo de las siguientes actividades: a. Definir instancias y mecanismos de concertación y coordinación intersectorial para la implementación de Proyectos Pedagógicos Transversales. b. Prestar asistencia técnica para la implementación de Proyectos Pedagógicos Transversales en los establecimientos educativos, en coordinación con otras instituciones y sectores. c. Hacer seguimiento a las acciones de implementación de proyectos pedagógicos transversales correspondientes a los planes de apoyo al mejoramiento institucional de cada establecimiento educativo.	Verificar método para garantizar alineación entre proyectos pedagógicos y PEI	1		
	Mecanismos de concertación y coordinación intersectorial para PP	1		
	Asistencia técnica en la implementación de los PP	1		
	Seguimiento a la implementación de los PP	1		
70. Planificar y gestionar acciones y estrategias que promuevan la articulación institucional entre los diferentes niveles educativos y que permitan la integración con otros sectores, mediante las siguientes actividades: a. Identificar las necesidades y oportunidades de articulación de los establecimientos educativos, para garantizar el acceso de los estudiantes a ofertas educativas pertinentes. b. Gestionar y formalizar alianzas estratégicas y convenios marco entre la entidad territorial y el ICBF, el SENA, las instituciones de Educación superior, instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano, cámara de comercio, sector productivo y organizaciones representativas de grupos étnicos, entre otros. c. Desarrollar estrategias para la consolidación de alianzas d. Definir e implementar una estrategia territorial de articulación entre niveles del ciclo educativo. e. Brindar orientación, formación, asesoría y acompañamiento a directivos docentes y docentes de los establecimientos educativos, sobre la constitución de alianzas estratégicas y celebración y convenios con los actores involucrados.	Identificación de necesidades y oportunidades de articulación	1		Se evidencia la Resolución 174 de 2018, para la conformación de la Red de Educación Inicial del Departamento de Tolima. Se evidencia la articulación con el ICBF con reunión con fecha del 20 de marzo de 2019.
	Formalización de alianzas con ICBF y SENA	1		Se cuenta con la Resolución SENA 004 de 2015. Se cuenta 121 E.E articulados con el SENA.
	Estrategia territorial de articulación	1		
	Asesirua a EE sobre constitución de alianzas estratégicas	1		
71. Gestionar el uso y apropiación de medios y tecnologías de información y comunicación a través del desarrollo de las siguientes actividades: a. Realizar el diagnóstico territorial de la situación actual en el uso y apropiación de Medios y Tecnologías de la información y la comunicación (TIC). b. Definir la estrategia y brindar asistencia técnica para el uso y apropiación de Medios y TIC con base en las necesidades identificadas en el diagnóstico. c. Hacer seguimiento a los indicadores y tareas asociados al uso y la apropiación de Medios y TIC.	Diagnóstico territorial sobre uso TICS	1		De acuerdo al diagnóstico, se evidencia que para e año 2018, se cuenta al 6.49 : !
	Asistencia tecnica acorde al diagnóstico	1		Se firmó convenio con la Fundación Telefónica del 22 de octubre 2018.Se efectuó la Asistencia Técnica al Municipio de Flandes del 16 marzo de 2018.
	Seguimiento a indicadores TICS	1		De acuerdo al diagnóstico, se evidencia que para e año 2018, se cuenta al 6.49 : !

CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS

INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO

72. Apoyar el desarrollo y fortalecimiento de E1periencias Significativas en los establecimientos educativos, teniendo en cuenta: a. Definir y ejecutar una estrategia para la evaluación y acompañamiento de e1periencias significativas de los establecimientos educativos. b. Prestar asistencia técnica a los establecimientos educativos para gestionar el desarrollo y difusión de E1periencias Significativas (foros, encuentros, seminarios, publicaciones, investigaciones, proyectos de aula) y la asignación de recursos para la logística de los mismos. c. Publicar y socializar a toda la comunidad educativa las e1periencias significativas de los establecimientos educativos. d. Gestionar potenciales alianzas entre los diferentes organismos de educación e investigación a nivel municipal, departamental, nacional e internacional, así como con la comunidad educativa, con el fin de que se formulen y ejecuten proyectos de investigación, desarrollo e innovación del sector educativo en el departamento. e. Realizar seguimiento a la estrategia de evaluación y acompañamiento al desarrollo, fortalecimiento y sostenibilidad de las e1periencias significativas.	Estrategia de acompañamiento y evaluación de estrategias significativas	1		Se firmó convenio para las experiencias significativas 1868 del 2018.
	Asistencia técnica en el tema	1		
	Gestión alianzas	1		Se cuenta con el Banco de Experiencias significativas. Se efectuó seguimiento a 14 experiencias significativas.
	Seguimiento y evaluación	1		
RES ULTA DOS	x	%		
CUMPLIMIENTOS	46	100%		
NOCUMPLIMIENTOS	0	0%		
TOTAL	46	100%		

CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS

INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO

 Ministerio de Educación Nacional	SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN DE COLOMBIA LISTA DE CHEQUEO ESPECIFICACIÓN TÉCNICA TALENTO HUMANO	 icontec internacional
MACROPROCESO: Gestión del Talento Humano		Fecha: 16-05-2019
PERSONAL DE LA SE ENTREVISTADO (Nombre y Cargo): Yaneth Rocío Gómez.		
AUDITOR: Luis Eduardo Perdomo Londoño		
REQUISITOS MODELO(S) REFERENCIAL(ES): Reglamento Técnico de los macroprocesos a evaluar.		
ALCANCE: Evaluación del cumplimiento de los requisitos definidos en el Reglamento Técnico para el proceso de la Gestión del Talento Humano		
DOCUMENTACIÓN CONSULTADA: Registros de cumplimiento, procedimientos internos, documentación interna y externa.		
FORTALEZAS (PRINCIPALES CUMPLIMIENTOS)		
HALLAZGOS		
Requisitos del Reglamento Técnico	PREGUNTA/ASPECTO A EVALUAR	RESULTADOS
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	EVIDENCIA
14. Adoptar la planta de personal administrativo, docente y directivo-docente ubicada en los establecimientos educativos oficiales de educación preescolar, básica y media, de acuerdo con la normatividad vigente y la viabilización de planta otorgada por el Ministerio de Educación Nacional, de acuerdo con el estudio presentado por cada entidad territorial.	¿Los cargos incluidos en el sistema de información Humano Web, se encuentran acordes a la nomenclatura establecida para los diferentes regímenes de personal? se tiene la estructura organizacional en el sistema humano asociando las sedes y las áreas?	1
	(Revisar los cargos docentes del decreto 1278 de 2002 y decreto 2277 de 1979 y nomenclatura DAFP decreto 785 de 2005)	
	¿Se evidencia la comunicación escrita de envío al MEN del estudio técnico?	1
	¿Se evidencia el documento de viabilización de la planta otorgada por el Ministerio de Educación, de acuerdo con el estudio técnico presentado?	1
15. A partir de los parámetros técnicos de distribución de planta de personal establecidos por el MEN, realizar las proyecciones y estudios tendientes a modificar la composición de la planta y su distribución, de conformidad con las variables de población atendida, matrícula y dispersión	¿Se evidencia el estudio técnico, análisis o comparativo de la proyección de la planta de personal docente y administrativo (si la secretaría lo adelantó al momento de la Visita)?	1
	¿Se evidencia el informe de proyección de planta de personal y su aprobación en Comité Directivo, Reunión o acto administrativo?	1
	¿Se evidencia la comunicación escrita de envío al MEN del estudio técnico?	1
	¿Se evidencia la actualización oportuna de la información de planta de personal en el SINEB, con el registro de las novedades generadas en el periodo (último mes oficializado en Sineb Archivos 3.1 - nómina mensual y 3A Planta	1
16. Mantener actualizada la información de la planta, teniendo en cuenta las novedades de personal que se presenten y registrarlas a través del sistema correspondiente	¿Cuenta con los insumos para realizar el estudio técnico de modificación de planta (Matrícula por establecimientos, sedes, números de grupos conformados por establecimiento, entre otros)?	1
17. Analizar y gestionar las novedades de la planta de personal (traslados, permutas, reubicaciones, licencias, permisos, encargos, cubrimiento de vacantes, requerimientos de personal, comisiones, ausencias, abandono del cargo, renunciaciones, insubstancias, retiro del servicio, vacaciones, reintegros de personal, entre otras) utilizando el Sistema de Información de Gestión de Recursos Humanos, desde la radicación del trámite hasta la generación de los actos administrativos de cada una de las novedades de la planta de personal. Estas novedades deben notificarse personalmente o por edicto, a través de los medios de comunicación disponibles; deben ser gestionadas y emitidas desde el sistema de información y archivadas en la historia laboral de cada funcionario.	¿Se encuentra evidencia de la información, listados informes reportes generados desde el Sistema de Información acerca del tipo de novedades cargadas mensualmente por número de empleados y tipo de novedad?	1
	¿Se verifica periodos de validación de planta de personal trimestralmente o semestralmente (cronograma, actividades, agenda, circular o acto administrativo)?	1
	¿Se encuentra evidencia de los reportes de novedades de personal, y necesidades por EE?	1
	¿Se cuenta y se verifica con listado de vacantes por cubrir generado por el sistema de información, especificando su carácter (temporal o definitiva)?	1
	¿Se encuentra evidencia física de las solicitudes y soportes que dan lugar al análisis y gestión de Novedades de personal?	1
	¿Se Generan actos administrativos de las diferentes novedades de personal en el Sistema de Gestión de Recursos Humanos?	1
	¿Se genera desde el sistema el listado final de novedades de personal, discriminado por niveles, sedes e instituciones?	1
	1	

CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO

18. Desarrollar procedimientos de selección de personal que garanticen el ingreso de funcionarios docentes, directivos docentes y administrativos idóneos para ocupar los cargos vacantes. La provisión de empleos debe realizarse de acuerdo con la normatividad vigente aplicable, tanto para la provisional como para la definitiva. A partir del procedimiento de selección, generar el acto administrativo de nombramiento de personal desde el Sistema de Información de Gestión de Recursos Humanos y surtir el proceso ejecutorio del acto administrativo.	¿Se envía al MEN, discriminando por áreas el reporte de vacantes definitivas?	1			Se evidencia que se surtió los efectos del concurso 415 de 2016, por medio de la cual se evidencia el nombramiento del docente Jesus Ademir Zabala, para el E.E. Del Municipio de Anzoategui.
	¿Se envía al CNSC el listado de vacantes por área generado en el Sistema?	1			
	¿Se publica en un medio de amplia circulación y consulta los resultados del Concurso público de méritos?	1			
	¿Se cuenta con registros y/o Actas de las audiencias públicas de Adjudicación de cargos?	1			Se evidencia que para dicho efecto se efectuó nombramiento según el aa con fecha del 3 de septiembre de 2018.
	¿Se verifica cubrimiento de vacantes temporales usando la lista de elegibles en orden estricto?	1			
	¿Se genera en el Sistema de Información el Acto administrativo de nombramiento y se registra las etapas que debe surtir para que quede en firme, con base en los formatos disponibles en el sistema (comunicación, notificación, posesión y constancia ejecutoria)?	1			
	¿Se encuentra evidencia de la revisión de lista de elegibles, comparado con el perfil necesario para el cargo para provisión de vacantes temporales?	1			Se evidencia que para el cargo se nombró al docente en el puesto No. 34
	¿Se evidencia que los nombramientos cumplen con los requisitos necesarios para desempeñar el cargo, tanto a nivel de documentos como de perfil?	1			
	¿Se verifica si se cuenta con manual de funciones perfiles y cargo en la SE? (administrativos de los EE)	1			
	¿Se verifica y el manual de funciones, se encuentra actualizado de acuerdo a la particularidad de la SE y los procesos que le aplican?	1			Se cuenta con el manual de funciones de acuerdo a lo estipulado por el MEN Resolución 15686 de agosto de 2016.
	¿Los actos administrativos de nombramiento, cuentan en el archivo físico de hojas de vida con los soportes requeridos legalmente en el proceso de selección? (verificar una muestra de los contratados) (se anexa Listado de documentos requeridos)	1			Se evidencia el soporte documental en las hojas de vida de los docentes nombrados, para el ejm se evidencia el nombramiento del docente Jesus Ademir Zabala.
	¿Existen actos administrativos de encargo del personal administrativo, han sido comunicados y surten efecto en nómina?	1			Se evidencia el acto administrativo de encargo por medio del cual se designa por medio del decreto 658 de 2019.
	¿Existe evidencia que los encargos cumplen con los requisitos necesarios para el cargo?	1			Se evidencia la certificación para ejercer el encargo al Docente Alexander Triana
19. Planear y desarrollar programas de inducción y reinducción periódica al personal nombrado, registrando los resultados en el Sistema de Información de Gestión de Recursos Humanos.	¿Se verifica resolución u otro acto administrativo sobre encargos realizados?	1			Se evidencia el a.a. 658 de 2019
	¿Se evidencia en las hojas de vida, revisadas en forma aleatoria, de personal con encargo y si cumplen requisitos para desempeñar el cargo?	1			Se evidencian los soportes que hacen parte de la hv del docente por el cual se efectúa el nombramiento de la convocatoria 415 de 2016
	¿Se encuentra evidencia del cronograma de inducción para funcionarios nuevos?	1			Se evidencia el acto administrativo por medio del cual se notifica a la realización de la Inducción, según circular no. 083 de 2018. Se evidencia la asistencia a la inducción según el registro 53008453.
	¿Se encuentran en el sistema de Información evidencias de la realización de la inducción?	1			De igual forma se evidencia el registro de inducción con cc no. 1026257076.
	¿Se encuentra evidencia de asistencia y cartas de invitación a la inducción?	1			Se evidencia en el Registro con cc 1110535136 la ejecución de la inducción con fecha del 28 de agosto de 2018.
	¿Se evidencia en las hojas de vida de los Funcionarios contratados si se encuentra certificados o registros de resultados del proceso de inducción o en el sistema de información?	1			

CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO

20. Planear e implementar la evaluación del periodo de prueba de los docentes nombrados bajo el decreto 1278 de 2002, garantizando el cumplimiento de su objetivo.	¿Se evidencia la realización de las evaluaciones de periodo de prueba para los docentes nombrados bajo el decreto 1278 de 2002? (Realizar revisión aleatoria de casos para los docentes aplicables al 1278)	1			
	¿Se evidencia el conocimiento y dominio de la normatividad vigente para desarrollar el proceso de evaluación tanto a personal docente como administrativo?	1			
21. Coordinar la evaluación del desempeño de los servidores públicos docentes, directivos docentes y administrativos, adscritos a la Secretaría de Educación, de acuerdo con las disposiciones normativas vigentes	¿Se encuentra evidencia del listado del personal a evaluar por área y cargo?	1			Se evidencian las capacitaciones adelantadas para adelantar el proceso de evaluación.
	¿Se encuentra evidencia del acto administrativo por medio del cual se informa sobre la evaluación del desempeño?	1			
	Se encuentra evidencia de que las evaluaciones y sus resultados se cargan en el sistema de Información?	1			
	¿Se encuentra evidencia de capacitación sobre evaluación de desempeño para personal administrativo?	1			
	¿Se encuentra evidencia de capacitación sobre evaluación de desempeño para personal docente y directivo?	1			Se evidencia que se entregan los lineamientos en las capacitaciones adelantadas.
	¿Se encuentra evidencia de entrega de los lineamientos, documentos, formatos y cronogramas para la evaluación a los directivos docentes evaluadores?	1			Se efectúa en las capacitaciones de evaluación de desempeño.
	¿Se encuentran evidencias de reuniones, actas, comunicaciones escritas de concertación de objetivos en evaluación de desempeño, al inicio del periodo a evaluar?	1			
	¿Se encuentran evidencias del seguimiento del logro de objetivos y las acciones correctivas necesarias para su cumplimiento?	1			
	¿Se encuentran evidencias de las evaluaciones finales realizadas al personal?	1			
	¿Se encuentran evidencias de consolidación de evaluaciones de desempeño cargadas en el Sistema de Información?	1			
	¿Se encuentran evidencias de notificación del resultado de evaluación final al empleado y su remisión al área de nómina? (administrativo)	1			
	¿Se encuentran actos administrativos de insubsistencia de nombramientos, como consecuencia de una evaluación del desempeño?	1			
	¿Se evidencian, registros, estadísticas, análisis de la consolidación de las fortalezas y las debilidades?	1			
	¿Se evidencian informes de resultados de las evaluaciones de desempeño?	1			

CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO

22. Con base en los resultados de las evaluaciones, identificar las necesidades de capacitación de la planta de personal, con el fin de contribuir a la realización de la planeación y seguimiento de los programas de capacitación y bienestar, y registrarla en el Sistema de Información de Gestión de Recursos Humanos.	Verificar de dónde parte el plan de capacitaciones, debe ser proporcional a las dificultades identificadas en las evaluaciones	1			Con base en encuestas y diagnósticos de las evaluaciones, se diseñaron capacitaciones a los docentes. Se recomienda que se implementen capacitaciones virtuales, debido a la gran dispersión que tiene el departamento.
	¿Se encuentra evidencia escrita en actas de Comité Directivo u otro acto administrativo, que den cuenta de la conformación, funciones y responsabilidades del Comité de Capacitación, Bienestar e Incentivos?	1			
	¿Se encuentra en evidencia del funcionamiento del <u>comité de Bienestar</u> , como actas de reuniones periódicas y/o documentos producidos con destino a funcionarios?	1			
	¿Se identifica y verifican los resultados de actividades de formación, bienestar y de capacitación en el sistema de información?	1			
	¿Se evidencia un plan anual de estímulos e incentivos institucionales (Pecunarios o no, ascensos, promociones, becas, proyectos, reconocimientos públicos)?	1			
	¿Se encuentra aprobado el plan de estímulos e incentivos por medio de Comité o acto administrativo?	1			
	¿Se encuentra evidencia de una programación y presupuesto de capacitación y bienestar?	1			
23. Administrar las solicitudes de inscripción en la carrera docente, ascenso en el escalafón o reubicación de nivel salarial para docentes y directivos-docentes, teniendo en cuenta las normas vigentes aplicables a los distintos regímenes de personal (2277 de 1979 y 1278 de 2002), generando el acto administrativo de aceptación o rechazo (inscripción o ascenso) por medio del Sistema de Información de Gestión de Recursos Humanos, que garantice el registro de la novedad en la nómina y en la historia laboral.	¿Se encuentra evidencia de la inclusión en el Sistema de Información de Gestión de Recursos Humanos de los documentos radicados a través del SAC con los cuales se pueda estudiar y sustanciar la solicitud del proceso de escalafón bien sea inscripción o ascenso?	1			Se evidencia la radicación del PQR 2019-8856 en el cual se emite respuesta a la solicitud de inscripción en el Escalafón.
	¿Se encuentra en el sistema de Información evidencia del estudio de las solicitudes de ascenso o inscripción?	1			
	¿Se evidencia existencia de resoluciones de aprobación del trámite, de negación o de insubsistencia en el sistema y/o historia laboral?	1			Se Evidencia el decreto de Inscripción No. 1973 de 2019.
	¿Se evidencia protocolización y/o ejecutoriedad de la resolución de ascenso o negación del mismo (Comunicación, Notificación y constancia ejecutoria)?	1			Se evidencia la entrega de correspondencia y notificación del Acto Administrativo de inscripción al escalafón.
	¿Se encuentra en el SAC evidencia del estado del trámite, se evidencia el código del trámite y el número consecutivo de radicación?	1			
24. Realizar el trámite de reconocimiento de las prestaciones sociales y económicas de los docentes, de acuerdo con los procedimientos establecidos en el Fondo Nacional de Prestaciones del Magisterio y en articulación con la fiduciaria encargada de la administración de los recursos económicos de dichas prestaciones.	¿Se evidencia el análisis, sustantación y liquidación de la prestación social?	1			Se evidencia el Radicado No. 10214 / 2018, el cual fue atendido a tiempo.
	¿Se evidencia , proyección de la resolución, y envío a la fiduciaria?	1			
	¿Se evidencia control de tiempos de recibo de la solicitud por parte del docente y envío a la Fiduprevisora?	1			
	¿Se evidencia control de tiempos de recibo de concepto por parte de la fiduprevisora y posterior aprobación del Secretario de Educación?	1			La respuesta por parte de la Fiduciaria, se recibió con fecha de estudio el 24 de enero de 2019.
	¿Se evidencia organización documental del proceso?	1			
	¿Se evidencia análisis y respuesta al trámite de la reclamación?	1			

CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO

25. Gestionar a través del Comité Regional de Prestaciones y Seguridad Social del Magisterio, las reclamaciones por los servicios médico - asistenciales que presenten los docentes.	¿Se evidencia constitución por medio de acto administrativo del Comité Regional de Prestaciones Sociales?	1			Se evidencia la constitución del comité regional por medio de la Resolución 1763 de 2012.
	¿Se evidencia el funcionamiento y periodicidad de reuniones del Comité Regional de Prestaciones Sociales?	1			Se evidencia las sesiones del comité con fecha del 25 de octubre de 2018.
	¿Se evidencia el envío de informe de reclamaciones a tratar en el Comité?	1			Se evidencia con fecha del 5 de marzo de 2018 la solicitud de auditoría a la Fiduciaria
	¿Se presenta acto administrativo de las conclusiones del Comité?	1			
	¿Se evidencia informe escrito de solicitud de auditoría a la fiduprevisora?	1			De acuerdo a la solicitud que adelanta la Secretaría de Educación, no se evidencia la gestión por parte de la Fiduciaria en atender las auditorías
	¿Se evidencia recibo de informe de la fiduciaria?	1			
	¿Se evidencian acciones a seguir de la auditoría de la reclamación?	1			
26. Aprobar la nómina de la planta de personal, previa liquidación y revisión de la nómina. Esta actividad debe ser realizada en el Sistema de Información de Gestión de Recursos Humanos.	¿Existe evidencia de un cronograma socializado del proceso de nómina, y sus implicaciones en el proceso de liquidación?	1			Se evidencia el cronograma de nómina, según lo expuesto en el acta de reunión 1 del 4 de enero de 2018.
	¿Existe evidencia de que se respetan los tiempos establecidos en el cronograma de nómina?	1			
	¿Se evidencia los reportes de nómina (consolidado nómina, embargos, libranzos, pagos etc) generados en el sistema, que sirvan de insumo para la revisión de la nómina?	1			Se evidencian los soportes de nómina, de acuerdo a la carpeta de prima de servicios del 2018.
	¿Se encuentra evidencia de los ajustes realizados a la nómina como resultado del proceso de nómina?	1			
	¿Se encuentra evidencia del proceso de solicitud de disponibilidad y registro presupuestal?	1			Se evidencia el valor de pago del presupuesto aprobado para el mes de julio de 2018 por un valor \$468151.204, el cual coincide con la solicitud de julio 18 de 2018.
	¿Se encuentra evidencia de los reportes firmados por el ordenador del gasto una vez finalizado el proceso de liquidación?	1			
	¿Se encuentra evidencia de los reportes enviados a las áreas de presupuesto y tesorería una vez generada la nómina?	1			
	¿Se encuentra evidencia de los reportes generados de la nómina, Pago seguridad social, liquidación de terceros, entre otros?	1			
	¿Se encuentran soportes de la nómina liquidada, debidamente archivada?	1			Se evidencian las carpetas de archivo por el cual se encuentran los soportes de liquidación de nómina correspondiente al mes de julio de 2018.
27. Tramitar y expedir las certificaciones laborales solicitadas por los funcionarios administrativos, docentes y directivo-docente, de acuerdo con la información contenida en las historias laborales y registradas en el Sistema de Información de Gestión de Recursos Humanos.	¿Existe evidencia de la publicación en Web de desprendibles de pago?	1			
	¿Se evidencia que las certificaciones solicitadas por el personal docente y administrativo se expiden a través del Sistema de Información?	1			Se evidencian que las certificaciones se expiden directamente en el sistema Humano Web.
	¿Se evidencia que los datos generados en el certificado son consistentes con la historia laboral y actualizar la base de datos en caso de requerirlo para cada funcionario?	1			Se evidencia la atención del PQR 11114-2019 de la atención oportuna de la solicitud de expedición de certificación salarial.
	¿Se evidencia que la copia de los certificados solicitados se encuentran archivados en la hoja de vida?	1			
	¿Se evidencia la oportunidad en que se trámita el trámite de generación de certificados?	1			
	¿Se evidencia la existencia de los siguientes documentos en la Historia Laboral: Formato Unico HV, soportes de trabajo, acto administrativo de nombramiento, acta de posesión, acta de inicio de labores, actos administrativos de novedades de personal, actas de insubstancia, actos escalafón, evaluación del desempeño, certificación de inducción y capacitación, reconocimiento de incentivos, solicitud de certificados y trámites de prestaciones sociales?	1			

CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO

28. Promover conjuntamente con los prestadores de salud, los programas de salud ocupacional del personal docente, directivo docente y administrativo de los establecimientos educativos	¿Se evidencia la promoción y coordinación con los prestadores de salud para la realización de programas de salud ocupacional del personal docente y administrativo de los EE?	1		Se evidencia la circular No. 29 de 2018, la atención de formación de líderes en seguridad y salud en el trabajo. Se adelanta el tema por zonas iniciando el municipio de Purificación.
	Verificar elaboración y ejecución del programa de salud ocupacional, para la totalidad de colaboradores. Además grado de participación en dicho proyecto	1		Actualmente se tiene contemplado el Plan de Trabajo para atender al resto del Departamento según cronograma el cual se aprobó el 20 de enero de 2018-
RESULTADOS		#	%	
CUMPLIMIENTO		93	99%	
NO CUMPLIMIENTO		1	1%	
TOTAL		94	100%	

 Ministerio de Educación Nacional	SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN DE COLOMBIA LISTA DE CHEQUEO ESPECIFICACIÓN TÉCNICA ATENCIÓN AL CIUDADANO						
MACROPROCESO: Atención al Ciudadano		Fecha: 13-05-2019					
PERSONAL DE LA SE ENTREVISTADO (Nombre y Cargo): Carolina Calderon Devia							
AUDITOR: Luis Eduardo Perdomo Londoño							
CRITERIOS: Especificación técnica Atención al ciudadano							
ALCANCE: Evaluación del cumplimiento de los requisitos definidos en la especificación técnica de Atención al Ciudadano.							
DOCUMENTACIÓN CONSULTADA: Registros de cumplimiento, procedimientos internos, documentación interna y externa.							
HALLAZGOS							
Requisitos de la Especificación Técnica	PREGUNTA/ASPECTO A EVALUAR	RESULTADOS					
	ATENCIÓN AL CIUDADANO	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;">C</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">NC</td> <td style="width: 80%; text-align: center;">EVIDENCIA</td> </tr> </table>	C	NC	EVIDENCIA		
C	NC	EVIDENCIA					
29. Identificar los ejes temáticos y tiempos de respuesta para cada uno de los trámites, tipos de documentos y solicitudes que ingresen a la SE, asociándolos a cada una de las dependencias en el sistema de información de Atención al Ciudadano. Esta identificación debe ser realizada de manera conjunta entre el líder de atención al ciudadano y los responsables de cada una de las áreas de la SE a la cual pertenezca el eje temático; cada vez que se presente un cambio en los mismos, debe comunicarse al líder de Atención al Ciudadano para su respectiva actualización.	¿La Secretaría de Educación tiene definido y actualizados los ejes temáticos, tiempos de respuesta de cada uno de los trámites, tipos de documentos y solicitudes que ingresan a la S.E?	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;">X</td> <td style="width: 10%;"></td> <td rowspan="2" style="width: 80%; vertical-align: top;">Se evidencia acta de reunión del 24 de noviembre de 2018, en la cual se revisaron los ejes temáticos.</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </table>	X		Se evidencia acta de reunión del 24 de noviembre de 2018, en la cual se revisaron los ejes temáticos.		
X		Se evidencia acta de reunión del 24 de noviembre de 2018, en la cual se revisaron los ejes temáticos.					
¿Se evidencia que la definición y actualización de los ejes temáticos se realizó de manera conjunta entre el líder de atención al ciudadano y los responsables de cada una de las áreas de la Secretaría a la cual pertenezca el eje temático?	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;">X</td> <td style="width: 10%;"></td> <td rowspan="2" style="width: 80%;"></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </table>	X					
X							
30. Capacitar a los servidores de la Secretaría de Educación, en cultura del servicio y en el uso del sistema de información SAC. Adicionalmente promover el uso del SAC a través de la Web a Docentes y Directivos Docentes de las Instituciones Educativas.	¿Se evidencian las capacitaciones a los funcionarios sobre temas de servicio al cliente , efectuadas por la Secretaría de educación, las cuales deben ser dictadas por una entidad formal o persona competente en el tema?	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;">X</td> <td style="width: 10%;"></td> <td rowspan="2" style="width: 80%; vertical-align: top;">Se evidencia la aplicación de la capacitación del 19 de febrero de 2018 en la que se atendieron temas de Inducción de SAC, Gestión Documental.</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </table>	X		Se evidencia la aplicación de la capacitación del 19 de febrero de 2018 en la que se atendieron temas de Inducción de SAC, Gestión Documental.		
X		Se evidencia la aplicación de la capacitación del 19 de febrero de 2018 en la que se atendieron temas de Inducción de SAC, Gestión Documental.					
¿Se evidencian las capacitaciones a los funcionarios de la Secretaría de educación, en el uso del Sistema de Información de atención al ciudadano que maneje la Secretaría de educación? (Ver relación de capacitados que incluya fecha de la misma. Ver Planes de capacitación que involucre a todos los funcionarios de la SE y principalmente a los líderes de proceso o coordinadores de área y funcionarios responsables. Ver actas de visita por parte del Líder Funcional SAC del Proyecto de Modernización)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;">X</td> <td style="width: 10%;"></td> <td rowspan="2" style="width: 80%;"></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </table>	X					
X							
¿Se evidencian las capacitaciones a los docentes y directivos docentes de la Secretaría de educación, en el uso del Sistema de Información de atención al ciudadano que maneje la Secretaría de educación? (Ver relación de capacitados que incluya fecha de la misma. Ver Planes de capacitación que involucre a los docentes y directivos docentes. Ver actas de visita por parte del Líder Funcional SAC del Proyecto de Modernización)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;">X</td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 80%; vertical-align: top;">Se efectuó el 8 de mayo de 2018, para la comunidad educativa la capacitación en el Sistema. De igual forma, se publicó un video en la Página para el uso del sistema.</td> </tr> </table>	X		Se efectuó el 8 de mayo de 2018, para la comunidad educativa la capacitación en el Sistema. De igual forma, se publicó un video en la Página para el uso del sistema.			
X		Se efectuó el 8 de mayo de 2018, para la comunidad educativa la capacitación en el Sistema. De igual forma, se publicó un video en la Página para el uso del sistema.					

CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS

INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO

31. Recibir, radicar, asignar, tramitar y responder oportunamente en el sistema de información de Atención al Ciudadano las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y correspondencia que ingrese a la SE, por los diferentes canales establecidos: Atención personalizada, atención telefónica, Fax, Correo Certificado, Correo Electrónico o vía Web en el SAC.	¿Se evidencia que todos los requerimientos (solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias) y correspondencia que ingresan a la Secretaría de Educación por los distintos canales, son recibidos, radicados y asignados a la dependencia y funcionario responsable de dar respuesta , por medio del Sistema de Información de atención al ciudadano? (En caso que la SE cuente con el SAC, validar con el operador del SAC del área de AC que este recepcionando y registrando todas las solicitudes y correspondencia en el SAC asignándola al área y funcionario responsable, quedando en estado catalogado.)	X		Se evidencia el radicado No. 2019PQR3927, el cual se solicita la historia laboral. De igual forma se evidencia la respuesta al requerimiento con no. 2019PQR11120.
	¿Se evidencia que todos los requerimientos (solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias) y correspondencia que ingresan a la Secretaría de Educación, son tramitados por medio del Sistema de Información de atención al ciudadano? (En caso que la SE cuente con el SAC, debe evidenciarse que los requerimientos pasaron del estado catalogado al estado "En Trámite" y se registró en el campo de respuesta el trámite parcial realizado. Verificar ingresando al historial de cada Requerimiento)	X		
	¿Se encuentra dispuesto el canal telefónico, funcionamiento del fax, correo, desprendibles de correo certificado, aplicativos vía web, para la recepción de los requerimientos de los ciudadanos?	X		Se evidencia que la secretaria de educación cuenta con los canales para la atención de los ciudadanos.
	¿Se evidencia que todos los requerimientos (solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias) y correspondencia que ingresan a la Secretaría de Educación, son respondidos oportuna y adecuadamente por medio del Sistema de Información de atención al ciudadano? (Verificar la calidad de las respuestas y el cumplimiento de los plazos de los ejes temáticos. En caso que la SE cuente con el SAC, verificar que los requerimientos cambiaron al estado "Finalizado")		X	Se evidencia en vecidos: 32 requerimientos y fuera de terminos 108.
32. Atender las quejas contra los servidores de la SE se atienden por medio de la oficina de control interno disciplinario o en caso de no existir dicha oficina, por parte superiores jerárquicos inmediato del servidor contra el cual va dirigida la queja ? (Ley 734 de 2002 Artículo 67. Ejercicio de la acción disciplinaria. La acción disciplinaria se ejerce por la Procuraduría General de la Nación; los Consejos Superior y Seccionales de la Judicatura; la Superintendencia de Notariado y Registro; los personeros distritales y municipales; las oficinas de control disciplinario interno establecidas en todas las ramas, órganos y entidades del Estado; y los nominadores y superiores jerárquicos inmediatos, en los casos a los cuales se refiere la presente ley.) (Parágrafo 3°. Donde no se hayan implementado oficinas de control interno disciplinario, el competente será el superior inmediato del investigado y la segunda instancia corresponderá al superior jerárquico de aquél). (Nota. No es indispensable la radicación de dichas quejas en el SAC, no obstante se puede sugerir la creación de un eje temático para su control y	¿Se evidencia que las quejas contra servidores de la SE se atienden por medio de la oficina de control interno disciplinario o en caso de no existir dicha oficina, por parte superiores jerárquicos inmediato del servidor contra el cual va dirigida la queja ? (Ley 734 de 2002 Artículo 67. Ejercicio de la acción disciplinaria. La acción disciplinaria se ejerce por la Procuraduría General de la Nación; los Consejos Superior y Seccionales de la Judicatura; la Superintendencia de Notariado y Registro; los personeros distritales y municipales; las oficinas de control disciplinario interno establecidas en todas las ramas, órganos y entidades del Estado; y los nominadores y superiores jerárquicos inmediatos, en los casos a los cuales se refiere la presente ley.) (Parágrafo 3°. Donde no se hayan implementado oficinas de control interno disciplinario, el competente será el superior inmediato del investigado y la segunda instancia corresponderá al superior jerárquico de aquél). (Nota. No es indispensable la radicación de dichas quejas en el SAC, no obstante se puede sugerir la creación de un eje temático para su control y	X		Se remitió a la OCID, queja a funcionario por no atención oportuna requerimiento de la CGR.

CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS

INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO

[illegible]

CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO

 Ministerio de Educación Nacional	SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN DE COLOMBIA LISTA DE CHEQUEO ESPECIFICACIÓN TÉCNICA COBERTURA	
MACROPROCESO: GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO		Fecha 15-05-2019
PERSONAL DE LA SE ENTREVISTADO (Nombre y Cargo): Daniel Eduardo Medina		
AUDITOR: Luis Eduardo Perdomo Londoño		
REQUISITOS MODELO(S) REFERENCIAL(ES): Reglamento Técnico Cobertura		
ALCANCE: Evaluación del cumplimiento de los requisitos definidos en el Reglamento Técnico para el proceso de la Gestión de la Cobertura del Servicio Educativo.		
DOCUMENTACIÓN CONSULTADA: Registros de cumplimiento, procedimientos internos, documentación interna y externa.		
FORTALEZAS (PRINCIPALES CUMPLIMIENTOS)		
HALLAZGOS		
Requisitos del Reglamento Técnico	PREGUNTA/ASPECTO A EVALUAR	RESULTADOS
	GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	EVIDENCIA
	C	NC I
26. Gestionar, administrar y responder por el funcionamiento, oportunidad y calidad de la información y suministrarla a la nación en las condiciones que se requiera.	¿Se evidencia que la Secretaría ha gestionado con los EE, administrado y respondido por la calidad de la información entregada al Ministerio en cada una de las etapas de la resolución de Matrícula? PEDIR CRONOGRAMA DE FASES PROYECCIÓN, ASIGNACIÓN, MATRÍCULA Y AUDITORIA	Se remitió la circular 031 de 2018, en la cual se solicita a los Rectores la formalización de la matrícula del SIMAT. Para el año 2019, se envía la circular 046 de 2019. Se evidencia que dicho ajuste se visualiza en el Sistema SIMAT.
27. Planear la prestación del servicio educativo, mediante estudios que permitan identificar aquellas zonas y niveles en los cuales no es posible atender a la población en edad escolar, así como definir estrategias que garanticen el acceso y la permanencia de los niños, niñas y jóvenes en el sistema educativo.	Estudio de georeferenciación determinar acceso, con análisis de oferta y demanda	La Secretaría de Educación de acuerdo al análisis de oferta y demanda, no genera educación contratada. El fenómeno se presenta por disminución de población.
28. Realizar el análisis para proyectar la demanda potencial de cupos educativos teniendo en cuenta los siguientes aspectos: a. información de la población en edad escolar b. identificación de la población por fuera del sistema educativo (diferentes grupos poblacionales) c. proyecciones del crecimiento poblacional y su incidencia en la cobertura educativa d. análisis de los cohortes de estudiantes atendidos en el sistema e. necesidades de continuidad de la oferta del servicio educativo.	Cohortes Grupos poblacionales Proyección de crecimiento poblacional Necesidades de continuidad	Se identifica el análisis de cohortes poblacional, con el cual se evidencia los grupos poblacionales, por grados y años.

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**

29. El análisis para determinar la demanda potencial de cupos educativos debe realizarse a nivel regional y en cada una de las divisiones territoriales (municipio, comuna o localidad), teniendo en cuenta la información por establecimientos educativos, de cada entidad territorial certificada.	¿Se evidencia análisis de la proyección de cupos donde se identifique, como se le garantiza la continuidad hasta el grado once a todos los estudiantes, sede por sede y por metodología ?	1			Se evidencia el análisis de Cohorte de matrícula que se presentó al Comité de Cobertura el 27 de diciembre de 2018.
30. El resultado del ejercicio de planeación de la prestación del servicio educativo debe apoyar: a) La definición e identificación de estrategias de búsqueda de los niños, niñas y jóvenes que no han accedido al sistema. b) de la población desertora y repitente, requerimientos de plantas de personal c) de construcción o mejoramiento de infraestructura. d) la necesidad de recurrir a la implementación de modelos educativos flexibles e) la contratación del servicio educativo como estrategia de ampliación de cobertura.	¿Se evidencia la definición e identificación de estrategias de búsqueda de niños niñas y jóvenes que no han accedido al sistema educativo?	1			Se evidencia el informe de Estrategias de Acceso y Cobertura Educativa corte al 2018. Se contemplan las estrategias de permanencia como lo es el Programa de Alimentación Escolar. De igual forma se verifica las estrategias de Atención a Población Vulnerable.
	¿Se evidencia la definición e identificación de estrategias de búsqueda de población desertora y repitente?	1			
	¿Se evidencia la identificación de construcción o mejoramiento de la infraestructura?	1			
	¿Se evidencia la necesidad de recurrir a la implementación de modelos educativos flexibles?	1			
	¿Se evidencia la contratación del servicio educativo como estrategia de ampliación de cobertura?	1			
31. Generar estrategias de ampliación de cobertura y permanencia educativa en conjunto con las diferentes áreas de la Secretaría de Educación.	Verificar estrategias y su resultado, dichos aspectos deben ser consecuentes con el ítem anterior	1			Se evidencia la articulación del Proceso de Cobertura con Talento Humano, para la ampliación de la planta docente para la prestación del servicio educativo.
32. Identificar y gestionar requerimientos de recursos humanos, físicos y financieros para garantizar la prestación del servicio educativo dentro de los parámetros establecidos por el Ministerio de Educación Nacional.	Gestión de recursos en el último año Verificar requerimientos de los EE y su respuesta	1			Se evidencia la articulación del Proceso de Cobertura con Talento Humano, para la ampliación de la planta docente para la prestación del servicio educativo.
33. Tener en cuenta los criterios definidos en la normatividad vigente relacionada con el proceso de Gestión de la Cobertura del Servicio Educativo, para la asignación de cupos y el ingreso al sistema educativo oficial.	Prioridades de ingreso Grupos específicos	1			Se evidencia en la Resolución 3000 / 2019, se establecieron los criterios en el artículo 12 con el orden de prioridad.
34. Establecer un cronograma para el desarrollo del proceso de cobertura, incluyendo las etapas y actividades definidas en la normatividad vigente y señalando, en cada una de ellas, los procedimientos y herramientas necesarias para su implementación de acuerdo con el contexto territorial.	Cronograma con fechas, procedimientos y herramientas.	1			De acuerdo a la Resolución 3000 /2019 se establece en el Artículo 36 el inicio y cierre de las actividades.

CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO

35. Para garantizar el desarrollo correcto y oportuno del proceso de gestión de la cobertura, las Secretarías de Educación de las entidades territoriales certificadas deben realizar las siguientes actividades preliminares: a) Establecer mediante acto administrativo los procedimientos para ejecutar el proceso de cobertura en la entidad territorial. Este acto administrativo debe incluir: i) Creación y funcionamiento del comité de cobertura, que será presidido por el secretario de educación, con las funciones y responsabilidades de los diferentes participantes. ii) Definir los lineamientos para la prestación del servicio educativo. iii) Definir los criterios definidos en la normatividad vigente para la asignación de cupos y el ingreso al sistema educativo oficial. iv) Establecer el cronograma para el desarrollo del proceso de cobertura, incluyendo las etapas y actividades definidas en la normatividad vigente y señalando en cada una de ellas, los procedimientos y herramientas necesarias para su implementación de acuerdo con el contexto territorial. b) Establecer e implementar la logística para poner en marcha el proceso. c) Informar y capacitar a los rectores y directores de los establecimientos educativos el desarrollo y ejecución del proceso de cobertura. d) Capacitar a los funcionarios de los establecimientos educativos encargados del proceso de cobertura, en el uso del Sistema de Información que el Ministerio designe para tal fin.	¿Se evidencia el AA del proceso de cobertura y que este contiene: La Creación y funcionamiento del comité de cobertura, que será presidido por el secretario de educación, con las funciones y responsabilidades de los diferentes participantes. Los lineamientos para la prestación del servicio educativo. Los criterios para la asignación de cupos y para el ingreso al sistema educativo oficial. El cronograma para el desarrollo del proceso de cobertura, incluyendo las etapas y actividades, los procedimientos y herramientas necesarias para su implementación?	1				Se evidencia en la Resolución el artículo 9 la Creación del Comité de Cobertura, los participante y funciones del mismo.
	¿Se evidencia que se ha establecido e implementado la logística para poner en marcha el proceso de Cobertura?	1				Se efectuó la convocatoria por medio a la Circular 129 de 2018, por medio de la cual se cita para capacitación en el proceso de matrícula.
	¿Se evidencia que se ha capacitado a los rectores y directores de los EE en el desarrollo y ejecución del proceso de cobertura?	1				
	¿Se evidencia que se ha capacitado a los funcionarios de los EE encargados del proceso de cobertura, en el uso del SIMAT?	1				Se evidencia el acta de asistencia del 18 de julio de 2018 con el cual se toma como muestra los E.E del Municipio de Coyaima.
	¿Se evidencia que se ha informado a la comunidad educativa sobre los procedimientos y requisitos para llevar a cabo todas la etapas del proceso de matrícula a través de medios accesibles a toda la población?	1				Se publica en la Página de la Secretaría de Educación la Resolución del Proco de Matrícula de la Resolución 3000 / 2019.
36. La proyección de cupos y determinación de la oferta educativa para el siguiente año, debe contemplar los siguientes aspectos a) Asesoría y acompañamiento a los rectores en el ejercicio que determine la oferta educativa, con base en los insumos resultantes de su proceso de planeación de la cobertura y de los análisis de información realizados por la entidad y los suministrados por el Ministerio de Educación Nacional. b) Análisis de la información sobre proyección de cupos, para determinar posibles necesidades de ampliación de la oferta educativa, con el fin de facilitar el acceso a la población desescolarizada y garantizar la continuidad de los estudiantes en el sistema educativo. c) Definición de las estrategias de ampliación de la oferta educativa oficial para la vigencia siguiente, en conjunto con los rectores de los establecimientos educativos. d) Consolidación de la información relativa a la proyección de cupos en el Sistema de Información y envío de ésta al Ministerio de Educación Nacional, en las fechas establecidas en el cronograma y utilizando el formato dispuesto para tal fin.	¿Se evidencia la asesoraría mediante talleres y/o comunicaciones escritas a los rectores en el ejercicio de determinación de la oferta educativa, evidenciando el ajuste de la proyección de cupos, previa a su aprobación?	1				Se efectuó la asesoría en la Capacitación de la circular 129 de 2018, en la cual se socializó los aspectos de matrícula.
	¿Se evidencia el acta firmada por el Comité de Cobertura, donde se define el número de cupos proyectados?	1				
	¿Se evidencia la consolidación de la proyección de cupos en el Sistema de información y la notificación al MEN, en las fechas establecidas en el cronograma, utilizando el formato dispuesto para tal fin?	1				
37. Para la reserva de cupos para alumnos antiguos y para alumnos que solicitan traslados, la Secretaría de Educación debe: a) Garantizar a los estudiantes antiguos el cupo en la misma sede del establecimiento educativo o la continuidad en el sistema educativo. Adicionalmente, reservará el cupo y tramitará solicitudes de traslado en el Sistema de Información de acuerdo con la disponibilidad de cupos a aquellos estudiantes que por diferentes razones deseen trasladarse de un plantel educativo oficial a otro, de acuerdo con los criterios y procedimientos definidos por la Secretaría de Educación. b) Garantizar a los estudiantes, atendidos a través del sistema educativo oficial, su continuidad en los niveles de educación preescolar, básica y media.	Traslados Continuidad y articulación de los niveles	1				Se garantiza los traslados debido a la suficiencia que posee la Secretaría de Educación en los Establecimientos Educativos del Departamento.

CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO

38. Para la asignación de cupos a los niños procedentes de las entidades regionales de bienestar social o familiar, la Secretaría de Educación debe: a) Coordinar con las entidades de Bienestar Social o Familiar de su jurisdicción, la identificación de los niños provenientes de estas instituciones, que cumpliendo el requisito de edad, ingresarían al grado de transición, para la respectiva asignación de cupo, con el fin de garantizar su acceso y permanencia en el sistema educativo oficial.	Coordinación interinstitucional	1		Se evidencia el Acta de Reunión del 23 de febrero de 2018, con el Enlace de ICBF con el tema de Mesa de Tránsito Armónico. Se evidencia que en dicha reunión se trató los niños que ingresaron al sistema y que debido a las condiciones conocidas de desplazamiento y deserción 682 niños no ingresaron al SIMAT. Se evidencia la articulación con el ICBF de los niños suministrados y por el cual se ingresan al Sistema.
39. Para la inscripción y asignación de cupos, deben tenerse en cuenta las siguientes consideraciones: a) Establecer los procedimientos y formatos para garantizar la inscripción o solicitud de cupos nuevos de los niños(as) y jóvenes que deseen ingresar al sistema educativo oficial. De la misma manera, debe consolidar la información de dichas inscripciones en el Sistema de Información y remitirla al Ministerio de Educación Nacional en las fechas establecidas en el cronograma y utilizando el formato dispuesto para tal fin. b) Asignar los cupos disponibles a los estudiantes nuevos inscritos durante el proceso, de acuerdo con los criterios establecidos en la normatividad vigente al respecto. c) Monitorear que los rectores y directores de los establecimientos educativos renueven la matrícula de los alumnos antiguos y de los alumnos que solicitaron traslado de acuerdo con las fechas establecidas en el cronograma. d) Tener en cuenta las características de los estudiantes para definir su acceso educativo a los modelos educativos flexibles y registrar la información correctamente. e) En los casos en los que se deba recurrir a la contratación de la prestación del servicio educativo, previo estudio de insuficiencia, el Secretario de Educación de la Entidad Territorial Certificada debe efectuar la asignación de los cupos en los establecimientos educativos que hagan parte del Banco de Ofertantes de acuerdo con la lista de elegibles.	a) Formatos y consolidación de la información b) Asignación de cupos a nuevos c) Monitorear a rectores en renovación de matrícula d) Características de los estudiantes para asignación e) Estudio de insuficiencia	1		Por medio de la Oficialización de la Matrícula, se evidencia las etapas y tiempos del proceso. Se evidencia el envío de correos electrónicos para el envío oportuno y cumplimiento de las etapas del proceso.
40. Una vez finalizada la asignación de cupos, debe controlar que el rector o director de cada establecimiento educativo oficial realice la matrícula efectiva de los alumnos nuevos, y reporte esta información a la Secretaría de Educación. Adicional a ello, debe controlar que el prestador del servicio educativo, que tenga contrato suscrito con la entidad territorial, reporte a la Secretaría de Educación la información de la matrícula efectiva de los alumnos por los que se ha realizado el contrato, para que sea ésta quien registre la información en el Sistema de Información.	a) Monitoreo matrículas acorde a asignación de cupos (nuevos) b) Seguimiento a contrato de proveedor de servicios	1		Se evidencia el seguimiento efectuado a las etapas del proceso de cobertura. Se toma como muestra el correo electrónico enviado al E.E. Patio Bonito de Libano.
41. Solicitar a los establecimientos educativos no oficiales el reporte de información de matrícula en los tiempos e instrumentos establecidos para tal fin y reportarla al Ministerio de Educación Nacional, de acuerdo con la normatividad vigente.	Reporte de no oficiales en cuanto a matrículas	1		En el Cap 5 de la Resolución de 2018, se evidencia la obligatoriedad del reporte de la matrícula no oficial. Se evidencia el seguimiento comparativo de los .E.E Privados, en el cual se controla que efectúen el reporte. Se evidencia el envío de la circular 036 de 2019, con el objetivo que los E.E. Privados reporten oportunamente la matrícula.

CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS

INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO

42. Asignar los cupos que se liberen después de los procesos de renovación de matrícula de alumnos antiguos y de matrícula efectiva de alumnos nuevos.	Asignación de cupos liberados	1			La asignación es automática y se cumple con lo dispuesto en la resolución.
43. Verificar la información consolidada de matrícula para reportarla al Ministerio de Educación Nacional, en cumplimiento de la normatividad vigente. El reporte de matrícula se debe hacer a través de los Sistemas de Información dispuestos por el Ministerio de Educación, en las fechas previstas en el cronograma.	Reporte de matrícula				NA Es automático, no requiere envío al MEN.
44. Registrar en el sistema de información de matrícula, las novedades (traslados, cambios a matriculados, retiros, actualización de información básica del estudiante, cambios en las estrategias de permanencia, entre otros) que se presenten en la información de matrícula, dentro de las fechas establecidas en el cronograma definido para el desarrollo del proceso de Cobertura.	Novedades: Traslados Cambios a matriculados Retiros Actualización de información				NA Es automático, se genera según el caso
45. Enviar al Ministerio de Educación Nacional los productos de seguimiento que se relacionan a continuación: a) Copia del acto administrativo que establece los procedimientos y actividades del proceso de cobertura. b) Reporte de proyección de cupos. c) Reporte de prematrícula. d) Reporte de inscripción de alumnos nuevos. e) Reporte de información de matrícula.	Verificar fechas de envío				NA Es automático, no requiere envío al MEN.
46. Realizar seguimiento o auditoría al proceso de Cobertura en todas las fases de implementación del mismo.	Verificar contra procedimiento	1			Se evidencia la ejecución de la Auditoría según lo descrito en el Procedimiento. Al respecto se toma como muestra el proceso llevado a cabo en el Municipio de Ataco según el Plan de Auditoría con fecha del 28 de septiembre al 28 de septiembre. Se toma como muestra el hallazgo del Estudiante 1021394717, el cual generó error en la fecha de nacimiento. Al confrontar con el sistema SIMAT, se evidencia el ajuste. Se evidencia la presentación del informe de auditoría según acta del 7 de mayo
47. Verificar que la población beneficiaria de gratuidad educativa haya sido eximida del pago de costos educativos (derechos académicos y servicios complementarios).	¿Se evidencia que la secretaría ha verificado con los padres de familia a través de encuestas, que la población beneficiaria de gratuidad haya sido eximida de los derechos académicos y de los servicios complementarios?				NA No se generan costos de acuerdo a la Resolución.
RESULTADOS		#	%		
CUMPLIMIENTO		28	100%		
NO CUMPLIMIENTO		0	0%		
TOTAL		28	100%		

CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO

CERTIFICACIÓN PRODUCTO, PROCESOS Y SERVICIOS
REUNION DE APERTURA / CIERRE



ORGANIZACIÓN: Ministerio De Educación Nacional – Secretaría de Educación de Tolima		FECHA: 13- al 16 de mayo de 2019	
REPRESENTANTE: Dr Jairo Cardona		CARGO: Secretario de Educación	
SERVICIO DE CERTIFICACIÓN	☐ CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO TANGIBLE	ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN	
	☐ CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS	ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN	
	☒ CERTIFICACIÓN DE PROCESOS	ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN	1-Especificaciones técnicas para el proceso Nacional de cobertura del servicio educativo Technical specifications for the National process of coverage of the educational service 2-M-DS-EB-00-00-03. 2010 Especificaciones técnicas para el proceso de gestión del recurso humano en el sector educativo Technical specifications for the human resource management process in the education sector 3-M-DS-EB-AP-00-05. 2010 Especificaciones técnicas para el proceso de atención al ciudadano Technical specifications for the citizen service process 4-A-DS-AC-00-00-01. 2012 Technical specifications for the National Quality Management process of the educational service Especificaciones técnicas para el proceso Nacional de Gestión de la Calidad del servicio educativo M-DS-EB-CE-00-01. 2013
☒	GUIA DE LA REUNION DE APERTURA	Fecha reunión:	13-05-2019
☒	1. Presentación del equipo evaluador. Evaluador líder, evaluador (es), y experto técnico, según aplique.		
☒	2. Presentación general de ICONTEC y de los servicios de certificación		
☒	3. Confirmación del propósito, alcance y criterios de la evaluación.		
☒	4. Confirmación del plan de evaluación		
☒	5. Confirmación de la fecha y hora de la reunión de cierre, así como de sus participantes.		
☒	6. Presentación de los métodos y procedimientos para la realización de la evaluación		
☒	7. Información sobre la estructura del reporte y la clasificación de no conformidades		
☒	8. Información sobre el procedimiento para que la organización presente un reclamo, disputa o apelación		

ES-P-PD-01-F-003
Versión 06

Página 1 de 4

CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO

CERTIFICACIÓN PRODUCTO, PROCESOS Y SERVICIOS
REUNION DE APERTURA / CIERRE



☒	9. Compromiso de confidencialidad por parte del equipo evaluador.
☒	10. Confirmación de la aplicación de procedimientos de seguridad y emergencia para el equipo evaluador
☒	11. Confirmación de áreas de acceso restringido, si las hay
☒	12. Información acerca de las condiciones bajo las cuales la evaluación se puede dar por terminada:
☒	13. Deberes y derechos de la organización (Reglamento: Informar cambios, uso del certificado, etc.)
☒	14. Coordinación con el representante de la alta dirección, de los recursos y materiales necesarios para la evaluación.
☒	15. Sesión de preguntas y respuestas
☒	GUÍA DE LA REUNIÓN DE CIERRE
	Fecha reunión: 16-05-2019
☒	1. Agradecimientos
☒	2. Presentación general de las conclusiones y resultados de la evaluación
☒	3. Presentación de las "Solicitud de Acción Correctiva" para las no conformidades detectadas.
☐	4. Aclaración de los ensayos cuyos resultados están pendientes, cuando sea aplicable
☒	5. Concepto del equipo evaluador en relación con el tipo de evaluación.
☒	6. Confirmación del plazo máximo para informar las acciones correctivas de la organización, si es aplicable
☒	7. Fecha de entrega y contenido del informe
☐	8. Manejo de muestras testigo, si es aplicable
CONCLUSIONES DE AUDITORÍA:	
Observaciones Revisión inicial (Etapa 1 Los riesgos de continuar con el proceso de otorgamiento nos fueron dados a conocer; sin embargo es nuestro deseo que la evaluación continúe y se ejecute como está prevista.	
Número de no conformidades detectadas en esta evaluación: () mayores, (2) menores, Ninguna ()	
Número de conformidades pendientes: () mayores, () menores, Ninguna X	
Plazo para la entrega de propuestas de acción correctiva hasta: 31-05-2019	
ACUERDOS Y COMPROMISOS CON LA ORGANIZACIÓN GENERADOS DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	
1-Generar Plan de Mejora de acuerdo a las no conformidades detectadas.	
2.	
DILIGENCIAR SOLO PARA LA CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO TANGIBLE	
Nota: El no cumplimiento de la fecha establecida para la entrega de resultados pendientes pueden generar las acciones establecidas en el Reglamento de Certificación ES-R-PD-001	
RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR:	
☐ OTORGAR	☒ MANTENER
☐ SUSPENDER	☐ REACTIVAR
☐ RENOVAR	☐ ACTUALIZAR
☐ AMPLIAR	
Realizar auditoría complementaria antes de 90 días, plazo hasta: año/mes/día 19-07-2019	

CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO

CERTIFICACIÓN PRODUCTO, PROCESOS Y SERVICIOS
REUNION DE APERTURA / CIERRE



ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

Declaro que el servicio de certificación fue ejecutado, acepto los resultados obtenidos y los compromisos adquiridos para la finalización exitosa de las actividades pendientes de la auditoría y que el equipo auditor no tiene conflictos de interés que puedan afectar su independencia e imparcialidad.

Declaro que el anexo de referencias del alcance de la certificación fue revisado y entregado en formato digital al evaluador y es conforme con mi solicitud. Este anexo puede ser modificado en caso de que los resultados de la evaluación del producto no demuestren la conformidad con el o los referenciales de certificación.

Nombre Representante de la dirección:
Dr. Jairo Alberto Cardona Bonilla

Firma Representante de la dirección

ASISTENTES

NOMBRE	CARGO	REUNIÓN	
		APERTURA (AAAA-MM-DD)	CIERRE (AAAA-MM-DD)
		2019-05-13	2019-05-16
		FIRMA	FIRMA
1. Luz Aida Lara Bahamon	Directora Administrativa y Financiera		
2. Jaime David Sabogal	Director Gestión de la Calidad del Servicio Educativo		
3. Daniel Eduardo Medina	Director de la Cobertura del Servicio Educativo		
4. Carolina Calderon Devia	Profesional Especializado		
5. Fernando Quintana Ortiz	Profesional Universitario SGC		
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			