

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



✓ **INFORMACION GENERAL**

ORGANIZACIÓN
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL -SECRETARIA DE EDUCACIÓN Y CULTURA TOLIMA
PÁGINA ELECTRÓNICA
https://www.sedtolima.gov.co/
DIRECCIÓN
SEDE PRINCIPAL O ADMINISTRATIVA O ESTABLECIMIENTO COMERCIAL PRINCIPAL 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	Renovación	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	Renovación	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 the	Renovación	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**



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	Renovación	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 SECTOR IAF

IAF 37 Sector Educación

Referencial(es) de certificación:	Numero de certificado	Fecha de vencimiento del certificado
Proceso de Gestión de la Calidad del Servicio Educativo	CP-CER295553	2017-12-25
Proceso Nacional de Cobertura del Servicio Educativo	CP-0026-1	2017-12-25
Proceso de Atención al Ciudadano	CP-0026-3	2017-12-25
Proceso Gestión del Recurso Humano del Sector Educativo	CP-00-26-2	2017-12-25

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
1	La Secretaría de Educación y la Alcaldía Municipal no ha implementado el Sistema de Gestión.	N/A	N/A	N/A

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



2	N/A		
---	-----	--	--

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	
Nombre:	Luz Aida Lara Bahamon
Cargo:	Directora Administrativa y Financiera
Correo electrónico	luz.lara@sedtolima.gov.co

	FECHA	DURACIÓN (días – evaluador)
Revisión inicial/Planificación	12-02-2018	0.5
Evaluación	26-02-2018 al 01-03-2018	4.0
Evaluación complementaria (si se aplica)	N/A	

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/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 al memorando de asignación número CER592703, se remitió a la Secretaría de Educación Departamental del Tolima el Plan de Auditoría el 2018-02-23, cumpliendo el objetivo propuesto.
- Según lo planificado, se efectuó la reunión de apertura el 2018-02-26, 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, en la que se expuso las recomendaciones, conformidades y no conformidades detectadas.

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 Secretaria 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 1929 del 25 abril de 2016, 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 2017.
- Resolución 2421 del 24 de abril 2017, 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 2018.

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,

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



- 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:

Año	Quejas o Reclamos	Trámites	Consultas	Derechos de Petición	Invitaciones	Requerimientos Vencidos	Atendido fuera de términos	Total
2017	494	33.631	370	2863	9	503	1.278	39.148

Para la fecha de la presente auditoría, la Secretaría de Educación presenta 104 requerimientos vencidos en el mes de diciembre y 86 requerimientos fuera de términos. Por lo cual, las acciones preventivas que ha implementado con el fin de mitigar tal situación, han sido inefectivas.

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

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.

De este modo, se efectuó seguimiento respecto a cada uno de los hallazgos así:

No conformidades proceso de Gestión de Talento Humano, actividades con el cual se cierra el hallazgo:

Actividades para cierre de hallazgo menor Talento Humano:

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



NC 1 Acción propuesta	Evidencia de cierre
1. Solicitar la Modificación del Manual de Funciones de la SED. Fecha: Febrero-Marzo de 2017.	Se evidencia la solicitud a la Gobernación con fecha del 15 de febrero de 2017.
2. Revisar las historias laborales de todos los funcionarios de planta, verificando el cumplimiento de todos requisitos de estudio, experiencia, conocimientos básicos y esenciales y comportamentales	a-Solicitud de revisión del 10 de febrero de 2017, a líder de talento humano Coordinadores de área con fecha del 10 de febrero de 2017. b-Se expidieron las revisiones de las hojas de vida, por parte de los 6 líderes de procesos, verificando el cumplimiento de los requisitos respecto al manual de funciones.
3-Definir capacitación o formación en el Plan de Capacitación con el fin de garantizar el cumplimiento de los conocimientos básicos esenciales.	Se evidencia el 8 de mayo de 2017, solicitud de capacitación a funcionarios de la Planta Central de la SED.
4-Realizar la evaluación de los conocimientos comportamentales de todos los funcionarios de la planta central de la SED.	Se efectuó la aplicación de las pruebas comportamentales a los funcionarios de la planta central de la SED. Lo anterior se demuestra mediante el formato de citación de pruebas del 22 de noviembre de 2017.
5-Elaborar instrumento que permita verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Manual de Funciones Vigente, para docentes, directivos docentes y administrativos de la SED.	Se evidencia el instrumento de evaluación de competencias comportamentales "SEDPU", con fecha del 30 de nov de 2017.
NC 2 Acción Propuesta	Evidencia de Cierre
Crear el link para radicación de quejas sobre los servicios médico-asistenciales en la página web y socializar el uso. Fecha: Enero de 2017	Se efectúa por medio de link de google docs, la generación de encuestas para la radicación de quejas en la prestación de los servicios médico asistenciales.
Elaborar el cronograma de reuniones del Comité de Prestaciones, que permita su funcionamiento mensual. Fecha: Enero a Diciembre de 2017.	Se estableció el cronograma con el fin de controlar la ejecución de las sesiones del Comité de Prestaciones y Seguridad Social.
Cumplir y hacer seguimiento al cronograma establecido: Fecha: Enero a Diciembre de 2017.	Se evidencia el acta del 22 de octubre de 2017, enviado a la fiduciaria solicitando el cumplimiento de los compromisos del Comité de Prestaciones sociales.

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



Seguimiento por parte de la
Alta Dirección al
funcionamiento, obligaciones
y compromisos del Comité
Regional de Prestaciones y
Seguridad Social del
Magisterio.

Se evidencia el Oficio del 19 de octubre de 2017, firmado por el secretario, respecto a la citación para el cumplimiento de las sesiones del Comité Regional.

**3.2 EVALUACIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL CONTROL DE LA CONFORMIDAD (SGCC)
DEL SERVICIO O PROCESO**

a. ¿La Organización cuenta con Sistema de Gestión certificado en ISO 9001 o NTC 5555 ?

SI ____NO__X__

b. El alcance del sistema de gestión certificado cubre el proceso o Servicio objeto de la certificación?

SI ____NO____NA_X__

Como resultado de dicha auditoría, se identifican las siguientes no conformidades:

Macroproceso	Número de No conformidades	Requisito de No conformidad
Transversales SGC	0	N/A

c. ¿El sistema de gestión para el control de la conformidad de la Organización es conforme?

SI X_NO____

d. 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 departamental.
- 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.
- Los formatos de control de requerimientos asignados por cada funcionario, con el cual se controla que un funcionario que tenga a cargos requerimientos en el Sistema, es validado por cada líder de proceso, de tal forma que se controla los permisos y salidas a vacaciones.
- La oportunidad de entregas de informes estadísticos en todos los procesos, evidencian una buena capacidad de análisis, con el fin de presentar propuestas y acciones a ejecutar a la alta dirección.
- 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.

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

- 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 de identificar la conformidad del certificado.

Como resultado de dicha auditoría, se identifican las siguientes no conformidades:

Proceso	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	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 # 17

ASPECTOS POR MEJORAR SISTEMA DE CONTROL DE LA CONFORMIDAD

- ✓ Identificar los indicadores que permiten y contribuyen a la toma de decisiones en cada uno de los procesos certificados, con el fin de ajustar respecto al resultado y desempeño la mejora. Lo anterior, teniendo en cuenta la gran cantidad de indicadores que se identificaron en cada proceso; del mismo modo, verificar la periodicidad de medición, dado que se identificó que la mayoría de estos indicadores conservan la misma periodicidad “anual” que entregó el referente del Ministerio de Educación, el cual no permite evidenciar acciones respecto a una desviación de los objetivos, en el corto plazo.
- ✓ Generar los mapas de Riesgo de los Procesos, el cual permite atender cada una de las actividades propuestas a fin de evitar la materialización de los mismos, dándoles el tratamiento adecuado y controlarlos por medio de los indicadores, fechas y responsables asignados.
- ✓ Atender las recomendaciones efectuadas en la auditoría interna realizada en el año 2017, 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.
- ✓ 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.

3.3 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

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



año anterior.

b-Durante la auditoría se verificaron las acciones adelantadas por la Secretaría de Educación Departamental del 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, la siguiente no conformidad:

MACROPROCESO	# NO CONFORMIDADES	REQUISITO
COBERTURA	0	N/A
CALIDAD EDUCATIVA	0	N/A
RECURSO HUMANO	1	M-DS-EB-AP-00-05 2010
ATENCIÓN CIUDADANO	1	A-DS-AC-00-00-01 2012

La Secretaría de Educación Departamental del 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 12 de marzo de 2018.

Conclusiones generales sobre la conformidad del servicio:

1. La Secretaría de Educación Departamental de Tolima, tiene la capacidad de cumplir con los requisitos definidos en las Especificaciones Técnicas del Ministerio de Educación. Sin embargo, en la auditoría se evidenció la necesidad de implementar planes de acción para asegurar la conformidad frente al requisito identificado como no conforme.
2. Se verificó el tratamiento aplicado a dos (2) no conformidades de las cuales se evidenció el tratamiento a dichas no conformidades, de acuerdo a la aplicación de los Planes de Mejoramiento definidos por la Secretaría de Educación Departamental.
3. De acuerdo a lo anterior, se cierran las no conformidades relacionadas con los Requisitos de las Especificaciones Técnicas de los Macroprocesos.
4. No se identificaron no conformidades mayores pendientes de cerrar, por lo que no aplica la revisión de los resultados de acciones correctivas para este propósito.

ASPECTOS RELEVANTES

- ✓ La disposición y recepción abierta de las observaciones que se realizan para el mejoramiento continuo de los procesos por parte de sus responsables, porque permite fortalecer la gestión y orientar su trabajo hacia la cultura de la calidad.
- ✓ El compromiso asumido por el equipo de trabajo de los diferentes procesos certificados en la Secretaría de Educación, porque ha permitido madurar el sistema de gestión, mejorando la gestión y garantizando la conformidad en sus requisitos.
- ✓ El nivel de planificación del proceso de evaluación interna y externa de estudiantes, con la definición clara de las estrategias para esta gestión, porque permite garantizar una excelente organización y articulación de todos los componentes y aspectos a considerar en el desarrollo de este proceso en cada una de sus etapas dentro del modelo administrativo PHVA.
- ✓ La calidad y precisión en las orientaciones para autoevaluaciones y PMI de EE, porque permite ampliar la visión, comprensión y capacidad de cada EE para cumplir con los lineamientos establecidos en la ruta del mejoramiento de estas.

- ✓ El nivel de organización y trazabilidad en el proceso de evaluación de desempeño de funcionarios administrativos y docentes del decreto 1278 de 2002, porque además de demostrar la conformidad con los requisitos aplicables, permite suministrar de forma oportuna y pertinente, con calidad para la planificación y toma de decisiones de otros procesos relacionados y dependientes de estos resultados.
- ✓ La gestión realizada para la planeación y ejecución de los programas de Capacitación y Bienestar de la planta de personal, porque se evidencia el compromiso, dedicación e impacto de las actividades en pro del beneficio integral para el mejoramiento en el desempeño de los funcionarios de los EE.

ASPECTOS POR MEJORAR

PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Los informes mensuales que arroja el Sistema de Atención al Ciudadano, identificó aspectos por mejorar, como lo es, la atención fuera de términos de los requerimientos que por dicho sistema se tramitan. Al respecto se requiere la intervención de la alta dirección, respecto a las áreas que aportan a este indicador negativo, puesto que representa un riesgo legal según la Ley 1755 de 2015.
- Las capacitaciones en el Sistema de Atención al Ciudadano, el cual se publican en la Página de la entidad para que la comunidad docente y público en general, ingrese y radique los requerimientos sin tener que desplazarse a la entidad.
- La actualización de los datos del ciudadano en el sistema SAC, el cual se recepciona el requerimiento por medio del formato para tal fin y en el que allí dicho ciudadano registra los datos como son correos electrónicos. Esto permite agilizar el envío de las notificaciones, puesto que de esta forma se puede notificar por medio electrónico la respuesta al requerimiento y no en el envío de correspondencia por entrega certificada.

PROCESO DE GESTIÓN DE COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO

- Las asistencias técnicas programadas en el Proceso de Cobertura, deben contar con la participación requerida por parte de los establecimientos educativos. Lo anterior, permite que los funcionarios de la Secretaría de Educación transfieran información importante del proceso, como son lineamientos, actualizaciones del Sistema SIMAT, normatividad entre otros. El incumplimiento o inasistencia por parte de los E.E, debe generar insumo al proceso de Talento Humano, teniendo en cuenta que dichas espacios de capacitación es de obligatoria asistencia.
- Vincular a los Establecimientos Educativos Privados del Departamento para las actividades de cumplimiento en el registro de matrícula, teniendo en cuenta la disposición de la Resolución 2421 de 2017.
- La codificación e inclusión de formatos que se encuentran en uso permanente en el proceso, deben ser reportados al S.G.C para su registro, con lo cual se mantiene informado a todos los funcionarios de la secretaría de educación, los cambios en el sistema y los documentos que hacen parte los procesos.
- El funcionamiento del Comité de Cobertura, mediante el cual se estableció mediante la resolución 2421 de 2017 En ese sentido, al verificar las estadísticas de cobertura en el departamento, 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 y a la nación la falta de estudiantes que terminan los ciclos escolares.

PROCESO DE GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

- La generación de los actos administrativos por el Sistema Humano, permite agilizar la operación del proceso, así como facilita la actualización de la hoja de vida de los docentes, directivos docentes y funcionarios administrativos.
- La Auditoría por parte de la Fiduciaria “Fiduprevisora” al prestador de servicio médico del municipio, a través del Comité Regional de Prestaciones y Seguridad Social del Magisterio, evalúa 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.
- La validación de planta, permite al proceso identificar que la planta que se registra en el Sistema Humano, es igual a la que encuentra en los Establecimientos Educativos del Municipio. Lo anterior, debe contener los mecanismos de evaluación, como son la planeación de la evaluación, que incluya recursos, cronograma, generación de acto administrativo para efectuar el seguimiento y de esta forma comprobar que efectivamente los funcionarios que los docentes y directivos docentes, se ubican conforme a la designación para el cual fueron contratados.
- El cargue de las evaluaciones de desempeño en el Sistema Humano, debe estar coordinado con los Rectores de los Establecimientos Educativos, de tal forma, que al confrontar la información que reposa en las hojas de vida, sea exacta a la que se visualiza en el sistema.
- Las Asistencias Técnicas que coordina el Proceso de Gestión de Talento Humano, el cual incluye temas como evaluación de desempeño, novedades de planta, entre otros, debe priorizarse de tal forma que cubra a todos los establecimientos Educativos del Departamento.

PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA

- Las asistencias técnicas a los Establecimientos Educativos, deben generarse por medio de una planeación, que permita focalizar la gestión de los recursos, con el fin de atender aquellos E.E que requieren mayor y pronta intervención.
- El sistema SIGCE, es una herramienta de apoyo a la gestión educativa que le permite a todas las instituciones hacer el registro de varios de los componentes de los procesos de evaluación y el Plan de Mejoramiento Institucional, con el cual la Secretaría de Educación, hace permanente acompañamiento por medio de las Asistencias Técnicas y seguimientos de acuerdo a los resultados. La ausencia de dicho sistema, genera que no se focalicen dichas actividades demostrando falta de planeación.
- El análisis de los resultados de las pruebas externas y su posterior publicación de los mismos a la Comunidad Educativa, no debe limitarse a presentar un contexto estadístico, puesto lo que se requiere es verificar el motivo de los resultados de cada una de los Establecimientos Educativos, los grados que presentaron las pruebas y con base en dicha información, presentar las estrategias que permitan generar mejora.
- Del mismo modo, 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 en el Municipio.
- El mejoramiento en la conectividad del Sistema SIGCE, permite a la Secretaría de Educación Departamental y los Establecimientos Educativos que se coordine y se sincronice todas las actividades que se requieren gestionar en los Módulos como el del Plan de Apoyo al Mejoramiento y del Plan de Mejoramiento Institucional.

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

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



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 Quality Management Educational Service	Conforme	N/A
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	Conforme	N/A
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	Conforme	N/A

3.3.1 Resultados de ensayos

N/A

3.3.2 Informes de ensayos

N/A

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

	Tipo de No conformidad	Número de NC	Estado		Observación
				Número de NC	
Seguimiento a no conformidades de la evaluación anterior	Mayores		Cerrada	0	Sin pendientes de auditoría anterior
			Abierta	0	
	Menores		Cerrada	2	Cerradas de acuerdo a lo expuesto en el ítem "e" del presente informe
			Abierta	0	
Número de no conformidades detectadas en esta evaluación	Mayores		Cerrada	0	N/A
			Abierta	0	
	Menores	2	Cerrada	0	Se requiere presentar Plan de

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



			Abierta	2	Mejora y seguimiento en la próxima auditoría.

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.

5. CONCEPTO DEL EQUIPO EVALUADOR

Concepto	Aplicable al referencial de certificación
☐ Se recomienda otorgar el certificado	
☐ Se recomienda Mantener el certificado	
☒ Se recomienda Renovar	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. M-DS-EB-AP-00-05 Vr. 1 Proceso de Atención al Ciudadano. A-DS-AC-00-00-01 Vr. 3 Proceso Gestión del Recurso Humano del Sector Educativo
☐ 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	

Observaciones:

Se recomienda renovar el certificado a:

- ✓ Proceso Nacional de Cobertura del Servicio Educativo M-DS-EB-00-00-03 Vr. 1
- ✓ Proceso de Gestión de la Calidad del Servicio Educativo M-DS-EB-CE-00-01 Vr. 2
- ✓ Proceso de Atención al Ciudadano M-DS-EB-AP-00-05 Vr. 1
- ✓ Proceso Gestión del Recurso Humano del Sector Educativo A-DS-AC-00-00-01 Vr. 3

Nombre Evaluador Líder:	Luis Eduardo Perdomo Londoño	Fecha Informe:	2018-01-29
-------------------------	-------------------------------------	----------------	-------------------

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>).
	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</i>).
	Anexo 7. Informes de Ensayos (<i>Aplica únicamente para la evaluación del Proceso de Reencauche de Llantas</i>).
	Anexo 8. Certificados de Sistema de Gestión de Calidad bajo ISO 9001 o NTC 5555 (<i>Si es aplicable</i>)

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

No .	Fecha	NC M	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			X	31 M-DS-EB- AP-00-05. 2010 Especificaciones técnicas para el proceso de atención al ciudadano	N/A	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.	Fecha Propuesta Corrección:3 1/06/2018 Corrección: Proyección de circular firmada por el Secretario de Educación definiendo directrices para el uso, manejo, descargue y seguimiento de las PQR que ingresan a la plataforma SAC.	Los funcionarios de la Secretaría de Educación no han tomado conciencia sobre las implicaciones legales y disciplinarias de atender oportunamente los requerimientos que ingresan por medio del Sistema SAC. De igual forma, no efectúan un adecuado cierre a los casos dentro de la plataforma. Finalmente, los funcionarios contratistas que terminan su período de contrato, no se le expide un paz y salvo a fin de controlar que los requerimientos que fueron asignados se hayan tramitado.	Fecha Propuesta correctiva:31/12/2018 Acción correctiva: 1-Emitir llamado de atención para los funcionarios que presenten vencimientos de los requerimientos, de acuerdo al informe mensual del SAC. 2-Efectuar socialización sobre las implicaciones legales del no cierre oportuno o de fondo de los requerimientos presentados por los ciudadanos. 3-Efectuar seguimiento a los requerimientos próximos a vencerse, enviando correos electrónicos de alerta. 4-Solicitar a los supervisores de los contratos, el control de los casos que tienen asignados los contratistas y expedir un PAZ Y SALVO, de los requerimientos a su cargo.	SI ☒ NO ☐ Fecha:12-02-2018
---	--	--	---	---	-----	--	--	---	---	---

2			X	17 M-DS-EB- AP-00-05. 2010 Especificaciones técnicas para el proceso de gestión del recurso humano en el sector educativo	N/A	a-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 2017. 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 de la incapacidad de la docente identificada con cc 38.203.524.	a. Reunión con Directivos 30/03/2018 b. Revisión de los Actos Administrativos 15/03/2018	a. La toma de decisiones y la firma de los Actos Administrativos de traslados y nombramientos en temporalidad No se realizan en la Secretaria de Educación. b. no se coloca el número de SAC a cada Incapacidad de la remisión.	a- Socialización con los Directivos de la SED y el Asesor del Despacho del Gobernador, (encargado de atender situaciones administrativas de Planta Traslados y nombramientos Temporales), con el fin de pactar el compromiso de mayor oportunidad en la toma de decisiones y ser más expeditos en el trámite de firma de actos administrativos. b- El Profesional Especializado de Atención al Ciudadano coloca el número de SAC a cada Incapacidad que hace parte de la remisión. El Líder del área de Planta revisa la Resolución de Incapacidad, cotejando SAC/ Incapacidad/ Resolución.	SI ☒ NO ☐ Fecha:12-03-2018
---	--	--	---	---	-----	--	--	---	--	--

 Ministerio de Educación Nacional	SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN DE COLOMBIA LISTA DE CHEQUEO ESPECIFICACIÓN TÉCNICA COBERTURA			
MACROPROCESO: GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO		Fecha: 27-02-2018		
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	C	NC	EVIDENCIA
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 Verificar anexo 6 A	1		Se evidencia la solicitud de envío de ajuste de los duplicados por el Anexo 6 A con fecha del 3 de noviembre de 2017.
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 analisis de oferta y demanda	1		Se presentó el estado de la prestación del servicio educativo, en comité del 26 de abril de 2017.
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	1		Se evidencia el análisis de cohorte del año 2017 y el respecto análisis poblacional. El anterior estudio fue presentado el 26 de abril de 2017.
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		La demanda potencial se efectúa por Municipio con corte al 2017.
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? ¿Se evidencia la definición e identificación de estrategias de búsqueda de población desertora y repitente? ¿Se evidencia la identificación de construcción o mejoramiento de la infraestructura? ¿Se evidencia la necesidad de recurrir a la implementación de modelos educativos flexibles.? ¿Se evidencia la contratación del servicio educativo como estrategia de ampliación de cobertura?	1 1 1 1 1		Se evidencia la planeación de las estrategias el cual se encuentra registrado en el Documento. "Informe de Estrategias de Acceso y Cobertura Educativa." Se estableció el conveio 1459 de septiembre de 2017, con la U del Tolima. Se evidencia la priorización de los E.E. Para atender las necesidades de Infraestructura. El 32% de la matrícula se atiende con modelo educativo flexible, con corte al 2017. N/A La
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 las estrategias definidas en el Informe 2017 de Estrategias de Acceso y Cobertura.
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 envía la cuantificación de la matrícula al área de Financiera. 156.536 niños al corte año 2017.
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 las prioridades de acceso de acuerdo al artículo 12 de la Resolución 2421/2017.
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		Se evidencia el cargue del Acto Administrativo por medio del Sistema SIMAT.

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 estableció en la Resolución de Cobertura , el funcionamiento del Comité (Resolución 2421 de 2017). Se evidencia el Comité del 28 de diciembre de 2017, en la que se presentó el análisis de cohortes .
	¿Se evidencia que se ha establecido e implementado la logística para poner en marcha el proceso de Cobertura?	1	
	¿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	
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 asesoría 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? ¿Se evidencia el acta firmada por el Comité de Cobertura, donde se define el número de cupos proyectados?	1	Se efectuó capacitación a los rectores con fecha del 11 de junio de 2017. Se toma como base la capacitación al E.E La Aguadita con fecha del 26 de julio de 2017. Se publicó la Resolución modificatoria 5766 de 2017, en la página de la WWW.SEDTOLIMA.GOV.CO
	¿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	
	Traslados Continuidad y articulación de los niveles	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.	Coordinación interinstitucional	1	Por medio del acta de reunión del 26 de mayo de 2017. Se evidencia el informe de acceso por parte del ICBF, el cual efectúa seguimiento a quienes se han matriculado.
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.	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	Se atienden los modelos educativos flexibles en un total de 32% de la matrícula total del departamento.

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		N/A No se evidencia educación contratada.
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		Se evidencia el reporte de los E.E. No oficiales, en la que se establece el comportamiento de la matrícula 2017 vs 2018.
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		
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	1		
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	1		
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	1		N/a Se efectúa por medio del SIMAT.
46. Realizar seguimiento o auditoría al proceso de Cobertura en todas las fases de implementación del mismo.	Verificar contra procedimiento	1		Se evidencia el Plan de Auditoría, para el año 2017, con la muestra de 49 Establecimientos Educativos del Departamento. Se establecen los criterios de Auditoría, en especial que se toman quienes mantienen inconvenientes en la Auditoría. Se evalúa la auditoría Censal y Documental.
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?	1		N/A Todos los costos son gratuitos y no se evidencian quejas radicadas en el Sistema. SAC.
RESULTADOS		#	%	
CUMPLIMIENTO		32	100%	
NO CUMPLIMIENTO		0	0%	
TOTAL		32	100%	

 Ministerio de Educación Nacional	SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN DE COLOMBIA LISTA DE CHEQUEO ESPECIFICACIÓN TÉCNICA ATENCIÓN AL CIUDADANO	 icontec internacional		
MACROPROCESO: Atención al Ciudadano		Fecha: 27-02-2018		
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.				
FORTALEZAS (PRINCIPALES CUMPLIMIENTOS)				
HALLAZGOS				
Requisitos de la Especificación Técnica	PREGUNTA/ASPECTO A EVALUAR	RESULTADOS		
	ATENCIÓN AL CIUDADANO	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?	x		Se evidencia la reunión del 25 de enero 2017, en el auditorio de la Lotería del Tolima.
	¿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?	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?	x		Se verifica la Hoja de Vida del funcionario de Atención al Ciudadano, el cual se encuentra front, Fabel Andres Naveros , el cual posee la certificación por parte del Sena.
	¿Se evidencian las capacitaciones a los funcionarios de la Secretaría de educación, en el uso del Sistema de Información de atención al ciudadano que maneja la Secretaría de educación? <i>(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)</i>	x		Se evidencia la Capacitación en SAC, efectuada por el MEN el 26-09-2017.
	¿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 maneja la Secretaría de educación? <i>(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)</i>	x		Se efectúa la Asistencia Técnica y Capacitación en modo permanente, igualmente se registra un video para la instrucción del sistema.
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? <i>(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.)</i>		x	Se evidencia que se presentan requerimientos vencidos fuera de terminos fuera de terminos: 86 y vencidos 104. en el reporte del mes de diciembre de 2017.
	¿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? <i>(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)</i>		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 tona como referencia el 2017 PQR 10280, en el que suministra a un usuario clave y acceso al sistema SAC.
	¿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? <i>(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")</i>	x		2018-pqr 2119, se envió respuesta al requerimiento de información en modo físico.

	Ministerio de Educación Nacional	SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN DE COLOMBIA LISTA DE CHEQUEO ESPECIFICACIÓN TÉCNICA CALIDAD EDUCATIVA		
MACROPROCESO: Gestión de la Calidad Educativa			Fecha: 27-02-2018	
PERSONAL DEL MEN ENTREVISTADO (Nombre y Cargo): Daniel Eduardo Molina				
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 externa.				
FORTALEZAS (PRINCIPALES CUMPLIMIENTOS)				

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 secretaría de educación o por la entidad designada por la misma secretaría. 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 expedición de la circular 189 de 2017, dirigida a los E.E.
	Analizar resultados de autoevaluación	1		Se evidencia el informe extraído del año 2016.
	Acompañamiento PMI	1		Se requiere que los Establecimientos Educativos, atiendan los requerimientos de la SED.
	Asistencia técnica en análisis de evaluación de desempeño PAM	1		Se evidencia la evaluación de la Asistencia Técnica PMI del 17 de marzo 2017.
	Seguimiento a indicadores y tareas PAM	1		
	Seguimiento a la evaluación de asistencia técnica	1		
	Acompañar EE con presencia de población étnica	1		Se adelanta por medio de los Proyectos Educativos Comunitario, de acuerdo con la Circular 121 de 2017
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 Publicado en la Página de Internet de la Secretaría de Educación y se socializó en la reunión de Comité Directivo del 24 de marzo de 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		El PAM, se encuentra publicado en la Página de Internet de la Secretaría y no se gestiona por medio de SIGCE. Se efectuó la socialización del PAM, con fecha del 24 de agosto de 2017.

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 el Comité de Calidad Educativa, en donde se 7 de junio de 2017, se definieron los E.E. Que se iban a intervenir los PEI.
	Verificar resignificación de PEI	1	Se toma como muestra el E.E. Gabriela Mistral, efectuada el 15 de agosto de 2017.
	Verificar reuniones de acompañamiento	1	Se toma como muestra el E.E. Gabriela Mistral, efectuada el 15 de agosto de 2017.
	Revisar SIGCE	1	Se evidencia el cargue de la información en el SIGCE
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. d. 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. e. Garantizar la articulación del PTFD y el componente de formación docente del PAM.	Verificar constitución comité	1	Se evidencia la Resolución 6511 de 2017.
	Priorización de plan de formación, verificar entradas	1	Se evidencia la identificación de implementación de l PTFD , en la que se identifican necesidades por línea de formación :Humanista, Profesional, Disciplinar, Pedagógico.
	Implementación plan de formación	1	Se evidencia el cumplimiento de acuerdo a los indicadores D02.004 , para el año 2017, se cumplió en un 92% de 60% establecida la meta.
	Verificar en el SIGCE	1	Se evidencia Acta de Reunión del 4 diciembre de 2017.
	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 atiende por medio del Plan Todos Aprender. Del 18 de julio de 2017.
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	Se aplica el método de encuesta, el cual se efectúa por Google Docs,
	Mecanismos de concertación y coordinación intersectorial para PP	1	
	Asistencia técnica en la implementación de los PP	1	Se toma como muestra el .E.E Manuela Omaña., para el componente de Talento Humano.
	Seguimiento a la implementación de los PP	1	Se efectuaraá el seguimiento de acuerdo a los lineamientos del MEN.

	Ministerio de Educación Nacional	SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN DE COLOMBIA LISTA DE CHEQUEO ESPECIFICACIÓN TÉCNICA TALENTO HUMANO	
MACROPROCESO: Gestión del Talento Humano			Fecha: 01-03-2018
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	C NC	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	Se evidencia la viabilización de la Planta con un total de 2016-EE-171765-
	(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 último decreto de adopción 1797 de 2015.
	¿Se evidencia el documento de viabilización de la planta otorgada por el Ministerio de Educación, de acuerdo con el estudio técnico presentado?	1	Se evidencia la viabilización de la Planta de acuerdo a la comunicación PQR 38388 de noviembre de 2015.
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 adelanta al momento de la Visita)?	1	Se evidencia el acta de Reunión con el MEN, con fecha del 20-09-2017, para la viabilización de la planta.
	¿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 encuentra pendiente la expedición del Decreto de Adopción de Planta viabilizada 2018
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	¿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 semestralmente)?	1	Se evidencia la exportación del anexo 3A del SINEB, el cual no contiene errores.
	¿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	Se evidencia que se contaron con los insumos y se presentó en la Reunión del 20 de Septiembre de 2017.
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, insubsistencias, 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 numero de empleados y tipo de novedad?		1 De acuerdo a la incapacidad no. 21486, se evidencia que se nombra al docente con cc 1.111.452.041 Diana Marcela Castaño, con fecha de incapacidad desde el 1-03-2017, y se posesiona el 31 de marzo de 2017., el cual transcurrir mas de 30 días. Lo anterior teniendo en cuenta la afectaciuión al servicio. Se evidencia que en la expedició del acto administrativo no. 1798 del 2017, se relaciono erradamente el PQR 5260 de 2017, siendo correcto 5760 de 2017, para la atención de la incapacidad de la docente identificada con cc 38.203.524.
	¿Se verifica periodos de validación de planta de personal trimestralmente o semestralmente (cronograma, actividades, agenda, circular o acto administrativo)?	1	
			Por medio de la circular 002 de 2018, se estableció que se cargara las novedades de la Planta en el Sistema Humano.
	¿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 efectúa por medio de selección del Banco de la Excelentecia., el cual arroja la plataforma .
	¿Se encuentra evidencia física de las solicitudes y soportes que dan lugar al analisis 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	
¿Existe evidencia de la protocolización, comunicación y ejecutoriedad del Acto Administrativos (comunicación, notificación, edictos, constancias ejecutorias. entre otros)?	1		

ES-P-PD-15-F-010

Página 29 de 35

ES-P-PD-15-F-010

Página 29 de 35

	¿Se envía al MEN, discriminando por áreas el reporte de vacantes definitivas?	1		Actualmente se desarrolla por medio de la plataforma del Banco de la Excelencia. Se toma como fuente los docentes que se requieren para el área de básica primaria.
	¿Se envía al CNSC el listado de vacantes por área generado en el Sistema?	1		
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 publica en un medio de amplia circulación y consulta los resultados del Concurso público de méritos?	1		Se efectúa la publicación en la página web de la Secretaría
	¿Se cuenta con registros y/o Actas de las audiencias públicas de Adjudicación de cargos?	1		
	¿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 los nombramientos cumplen con los requisitos necesarios para desempeñar el cargo, tanto a nivel de documentos como de perfil?	1		Se efectúa por medio del Banco de la Excelencia, para el nombramiento de vacantes provisionales.
	¿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 aplica el Manual de Funciones de acuerdo a la Resolución 15683 del 1 agosto de 2016, del MINISTERIO DE EDUCACIÓN
	¿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 efectúa por medio del Banco de la Excelencia, para el nombramiento de vacantes provisionales.
	¿Existen actos administrativos de encargo del personal administrativo, han sido comunicados y surten efecto en nómina?	1		
	¿Existe evidencia que los encargos cumplen con los requisitos necesarios para el cargo?	1		
	¿Se verifica resolución u otro acto administrativo sobre encargos realizados?	1		
	¿Se evidencia en las hojas de vida, revisadas en forma aleatoria, de personal con encargo y si cumplen requisitos para desempeñar el cargo?	1		
19. Planear y desarrollar programas de inducción y reintroducción periódica al personal nombrado, registrando los resultados en el Sistema de Información de Gestión de Recursos Humanos.	¿Se encuentra evidencia del cronograma de inducción para funcionarios nuevos?	1		Se cierra la no conformidad respecto a la inducción el cual se efectuó el 19 de mayo de 2017. De igual forma se evidencia el cronograma de actividades, el cual se aprobó en el comité de bienestar con fecha del 7 de febrero de 2017.
	¿Se encuentran en el sistema de Información evidencias de la realización de la inducción?	1		
	¿Se encuentra evidencia de asistencia y cartas de invitación a la inducción?	1		
	¿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		
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 la Evaluación periodo de prueba, de la Docente Yovana Martinez, CC 65749300
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 evidencia el conocimiento y dominio de la normatividad vigente para desarrollar el proceso de evaluación tanto a personal docente como administrativo?	1		Se evidencia la Resolución No. 8 del 17 de enero de 2017., para la evaluación de los Docentes y Directivos Docentes.
	¿Se encuentra evidencia del listado del personal a evaluar por área y cargo?	1		
	¿Se encuentra evidencia del acto administrativo por medio del cual se informa sobre la evaluación del desempeño?	1		Se evidencia la Circular 237 del 21 de Noviembre de 2017.
	Se encuentra evidencia de que las evaluaciones y sus resultados se cargan en el sistema de Información?	1		Se evidencia que se carga en el Sistema Humano,
	¿Se encuentra evidencia de capacitación sobre evaluación de desempeño para personal administrativo?	1		Se emitió los lineamientos con fecha del 16 feb de 2018.
	¿Se encuentra evidencia de capacitación sobre evaluación de desempeño para personal docente y directivo?	1		Se efectuó la capacitación el 29 de septiembre de 2015, y se evidencia la realización del evento 19 de octubre de 2015.
	¿Se encuentra evidencia de entrega de los lineamientos, documentos, formatos y cronogramas para la evaluación a los directivos docentes evaluadores?	1		
	¿Se encuentran evidencias de reuniones, actas, comunicaciones escritas de concertación de objetivos en evaluación de desempeño, al inicio del periodo a evaluar?	1		Se notificó en las etapas de la Resolución a17 de enero de 2017, dirigida a los Rectores del Dpto.
	¿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 evidencia el cargue de la Evaluación de Desempeño en el Docente
	¿Se encuentran evidencias de consolidación de evaluaciones de desempeño cargadas en el Sistema de Información?	1		
	¿Se encuentra 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		N/a No se evidencia este aspecto.
	¿Se evidencian, registros, estadísticas, análisis de la consolidación de las fortalezas y las debilidades?	1		Se evidencia el Informe Anual de Desempeño 2016. el cual se encuentra publicado en la Página de la www.sedtolina.gov.co
	¿Se evidencian informes de resultados de las evaluaciones de desempeño?	1		

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	Se evidencia el convenio No. 629 de 2016, con el que se atendió 253 se les implementó la Maestría en Educación
	¿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 conformó el comité conformó mediante la Resolución 04680 del 6 de octubre de 2011.
	¿Se encuentra en evidencia el funcionamiento del comité de Bienestar, 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 la actividad adelantada en Comfenalco para el corte 2017, en la que se registra en el Sistema Humano.
	¿Se evidencia un plan anual de estímulos e incentivos institucionales (Pecunarios o no, ascensos, promociones, becas, proyectos, reconocimientos públicos)?	1	Se aprobó el Plan Anual de Estímulos e Incentivos, el 7 de febrero de 2017.
	¿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	
	¿Se evidencia la identificación de las necesidades de bienestar y capacitación que den lugar a la conformación un plan anual de formación y capacitación?	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 toma como referencia la medición de los indicadores H04.001.02, H04.001.01, H04.01.003. para el cierre de la no conformidad.
	¿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 insubstitución en el sistema y/o historia laboral?	1	Se evidencia el trámite de Inscripción del Docente Camilo Andrey Bonilla con cc 1.110.454.739.
	¿Se evidencia protocolización y/o ejecutoriedad de la resolución de ascenso o negación del mismo (Comunicación, Notificación y constancia ejecutoria)?	1	
	¿Se encuentra en el SAC evidencia del estado del trámite, se evidencia el código del trámite y el número consecutivo de radicación?	1	Se evidencia la atención del PQR 26019-2017
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, sustentación y liquidación de la prestación social?	1	Se evidencia la medición del indicador. H05.001.01 y H05.001.02.
	¿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	Se evidencia 2017PQR 26393, del ciudadano identificado con CC 5821038, en la que se le reconoció la Prestación Social.
	¿Se evidencia organización documental del proceso?	1	
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 análisis y respuesta al trámite de la reclamación?	1	
	¿Se evidencia constitución por medio de acto administrativo del Comité Regional de Prestaciones Sociales?	1	Se evidencia la constitución del Comité Regional de Prestaciones Sociales según Resolución 1763 de mayo de 2012.
	¿Se evidencia el funcionamiento y periodicidad de reuniones del Comité Regional de Prestaciones Sociales?	1	Se evidencia las reuniones de sesión del COMITÉ DE PRESTACIONES SOCIALES, con fecha del 23 de agosto de 2017.
	¿Se evidencia el envío de informe de reclamaciones a tratar en el Comité?	1	
	¿Se presenta acto administrativo de las conclusiones del Comité?	1	
	¿Se evidencia informe escrito de solicitud de auditoría a la fiduprevisora?	1	Se evidencia las conclusiones del informe de Auditoría el cual se presentó en el acta No 8 del 31 de octubre de 2017.
	¿Se evidencia recibo de informe de la fiduciaria?	1	
26. Aprobar la nómina de la planta de personal, previa liquidación y revisión de la pre-nómina. Esta actividad debe ser realizada en el Sistema de Información de Gestión de Recursos Humanos.	¿Se evidencian acciones a seguir de la auditoría de la reclamación?	1	Se evidencian las quejas recibidas por medio de la veedora del Comité de Salud del 23 de agosto 2017.
	¿Existe evidencia de un cronograma socializado del proceso de nómina, y sus implicaciones en el proceso de liquidación?	1	Se efectúa por medio del Comité de Nómina, . Se toma como referencia el celebrado el 15 de diciembre de 16
	¿Existe evidencia de que se respetan los tiempos establecidos en el cronograma de nómina?	1	Se efectúa la circular 02 del 18 de enero de 2018
	¿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 pre-nómina ?	1	
	¿Se encuentra evidencia de los ajustes realizados a la nómina como resultado del proceso de pre-nómina?	1	
	¿Se encuentra evidencia del proceso de solicitud de disponibilidad y registro presupuestal?	1	
	¿Se encuentra evidencia de los reportes firmados por el ordenador del gasto una vez finalizado el proceso de liquidación?	1	Se efectúan por medio de 4 CDPs. Se toma como referencia, la solicitud del Sistema General de Participación con fecha del 21 de Septiembre de 2017, con un total de \$ 429.379.742.
	¿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	
	¿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	

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.	¿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 solicitud de Certificación según 2017PQR 3653,
	¿Se evidencia que la copia de los certificados solicitados se encuentran archivados en la hoja de vida?	1		N/A Por volumen no se efectúan
	¿Se evidencia la oportunidad en que se trámita el trámite de generación de certificados?	1		Se efectúa entre el término que determina el SAC, para la muestra se toma la petición con cc 38201162.
	¿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 insubsistencia, actos escalafón, evaluación del desempeño, certificación de inducción y capacitación, reconocimiento de incentivos, solicitud de certificados y trámites de prestaciones sociales?	1		Se evidencia la circular - 73 de 2017, con la cual se organiza el proceso para la expedición de certificaciones laborales.
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 capacitación del 5 de abril de 2017, el cual se cargó en el sistema humano. Se toma como muestra el registro del E.E. De Venadillo
	Verificar elaboración y ejecución del programa de salud ocupacional, para la totalidad de colaboradores. Además grado de participación en dicho proyecto	1		
		RESULTADOS	#	%
		CUMPLIMIENTO	93	99%
		NO CUMPLIMIENTO	1	1%
		TOTAL	94	100%

**CERTIFICACIÓN PRODUCTO, PROCESOS Y SERVICIOS
REUNION DE APERTURA / CIERRE**



ORGANIZACIÓN: Ministerio De Educación Nacional - Secretaría De Educación Y Cultura Tolima		FECHA: 26 de febrero de 2018	
REPRESENTANTE: Luz Aida Lara Bahamón		CARGO: Directora Administrativa y Financiera	
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:	2018-02-26
☐	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		

**CERTIFICACIÓN PRODUCTO, PROCESOS Y SERVICIOS
REUNION DE APERTURA / CIERRE**



☒ 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		
☒ 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 REUNION DE CIERRE	Fecha reunión:	2018-03-01
☒ 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 C N/A		
☒ 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 C N/A		
CONCLUSIONES DE AUDITORÍA:		
Observaciones Revisión inicial (Etapa 1)		
Número de no conformidades detectadas en esta evaluación: (0) mayores, (2) menores, Ninguna (0) Número de conformidades pendientes: (0) mayores, (0) menores, Ninguna (0) Plazo para la entrega de propuestas de acción correctiva hasta: <u>15-03-2018</u> DILIGENCIAR PARA LA CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO TANGIBLE LOS SIGUIENTES CAMPOS: Plazo para la entrega de los resultados de ensayos pendientes: N.A. ☒ _____ 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 Ensayos de laboratorios de terceros o acreditados hasta: <u>N/A</u> Ensayos de laboratorios de la organización hasta: <u>N/A</u> RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR: ☐ OTORGAR ☐ MANTENER ☒ RENOVAR ☐ AMPLIAR ☐ SUSPENDER ☐ REACTIVAR ☐ ACTUALIZAR Realizar auditoría complementaria antes de 90 días, plazo hasta: año/mes/día <u>N/A</u>		

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: Luz Aida Lara Bahamon	Firma Representante de la dirección

ASISTENTES

NOMBRE	CARGO	REUNIÓN	
		APERTURA (2018-02-26)	CIERRE (2018-03-01)
		FIRMA	FIRMA
1. Jairo Alberto Cardona Bonilla	Secretario de Educación y cultura		
2. Luz Aida Lara Bahamon	Directora Administrativa y Financiera		
3. Juan Carlos Acero Hernandez	Director Gestión de la Calidad Educativa del Servicio Educativo		
4. Yaneth Rocio Gomez Suarez	Profesional Especializado de Talento Humano		
5. Edwin Florez Perdomo	Profesional Especializado - Evaluación		
6. Yovanny Astrid Castilla Bravo	Profesional Especializado - Mejoramiento		
7. Lila Maria Camelo	Profesional Especializado - Acceso		
8. Maria Cristina Cardona Arias	Profesional Especializado-Permanencia		
9. Carolina Calderon Devia	Profesional Especializado-Atención al Ciudadano		
10. Martha Helena Guarnizo P.	Profesional Especializado - Planeación		
11. Fernando Quintana Ortiz	Profesional Universitario - Planeación SGC		
12. Jair Mora Garcia	Técnico - Planeación SGC		
13. DANIEL E. MEDINA	Director Gestión de Cobertura		
14.			
15.			
16.			

