

|                                                                                                                        |                |                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1 INFORMACION GENERAL</b>                                                                                           |                |                                                                                                                                                          |
| <b>ORGANIZACIÓN</b>                                                                                                    |                |                                                                                                                                                          |
| <b>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA DEL TOLIMA</b>                                                                    |                |                                                                                                                                                          |
| <b>PÁGINA ELECTRÓNICA</b>                                                                                              |                |                                                                                                                                                          |
| www.sedtolina.gov.co                                                                                                   |                |                                                                                                                                                          |
| <b>DIRECCIÓN</b>                                                                                                       |                |                                                                                                                                                          |
| <b>SEDE PRINCIPAL O ADMINISTRATIVA</b>                                                                                 |                |                                                                                                                                                          |
| Carrera 3 entre calle 10 y calle 11, Ibagué, Tolima, Colombia                                                          |                |                                                                                                                                                          |
| <b>PLANTA(S) DE FABRICACIÓN /SEDES</b>                                                                                 |                |                                                                                                                                                          |
| No aplica                                                                                                              |                |                                                                                                                                                          |
| <b>NOMBRE DEL PROCESO /ALCANCE DEL SERVICIO /PROGRAMAS DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO</b>                                |                |                                                                                                                                                          |
| <b>Norma de certificación</b>                                                                                          | <b>Sede</b>    | <b>Alcance del servicio</b>                                                                                                                              |
| Especificaciones técnicas para el proceso Nacional de cobertura del servicio educativo<br>M-DS-EB-00-00-03             | Sede principal | <b>Español:</b> Proceso Nacional de cobertura del servicio educativo<br><b>English:</b> National Educational Service Coverage Process                    |
| Especificaciones técnicas para el proceso de gestión del recurso humano en el sector educativo<br>M-DS-EB-AP-00-05     | Sede principal | <b>Español:</b> Proceso de gestión del recurso humano en el sector educativo<br><b>English:</b> Human Resources Management Process in Educational Sector |
| Especificaciones técnicas para el proceso de atención al ciudadano<br>A-DS-AC-00-00-01                                 | Sede principal | <b>Español:</b> Proceso de atención al ciudadano<br><b>English:</b> Citizen Attention Process                                                            |
| Especificaciones técnicas para el proceso Nacional de Gestión de la Calidad del servicio educativo<br>M-DS-EB-CE-00-01 | Sede principal | <b>Español:</b> Proceso Nacional de Gestión de la Calidad del servicio educativo<br><b>English:</b> Process in Quality Management Educational Service    |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                |                          |                                |                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------|------------------------------|
| <b>CRITERIOS:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                |                          |                                |                              |
| 1. Especificaciones técnicas para el proceso Nacional de cobertura del servicio educativo. Technical Specifications for National Educational Service Coverage Process M-DS-EB-00-00-03 Versión 1.<br>2. Especificaciones técnicas para el proceso de gestión del recurso humano en el sector educativo. Technical Specifications for Human Resource Management Process in Educational Sector M-DS-EB-AP-00-05 Versión 1.<br>3. Especificaciones técnicas para el proceso de atención al ciudadano. Technical Specifications for Citizen Attention Process A-DS-AC-00-00-01 Versión 3.<br>4. Especificaciones técnicas para el proceso Nacional de Gestión de la Calidad del servicio educativo. Technical Specifications for Process in Quality Management Educational Service M-DS-EB-CE-00-01 Versión 2<br>5. Reglamento para la certificación Icontec de servicios y procesos - ES-R-PD-06 |                                                                |                          |                                |                              |
| <b>EXCLUSIONES JUSTIFICADAS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                |                          |                                |                              |
| 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                |                          |                                |                              |
| <b>CÓDIGO SECTOR:</b> IAF 37 Sector Educación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                |                          |                                |                              |
| <b>ALCANCE CERTIFICACIÓN ISO 9001 y ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN (Si es aplicable).</b><br>NA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                |                          |                                |                              |
| <b>REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                |                          |                                |                              |
| • Nombre:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Alexander Barrero Gómez                                        |                          |                                |                              |
| • Cargo:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Gerente de Modernización                                       |                          |                                |                              |
| • Correo electrónico:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Alexander.barrero@sedtolima.gov.co                             |                          |                                |                              |
| <b>TIPO DE AUDITORIA:</b> Seguimiento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                |                          |                                |                              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>FECHA</b>                                                   |                          | <b>DURACIÓN (días auditor)</b> |                              |
| REVISIÓN INICIAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 2016-02-09                                                     |                          | 0.5                            |                              |
| AUDITORÍA EN SITIO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 2016-02-15/18                                                  |                          | 3.5                            |                              |
| AUDITORÍA COMPLEMENTARIA (si aplica)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | NA                                                             |                          | NA                             |                              |
| <b>EQUIPO AUDITOR</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                |                          |                                |                              |
| • Líder:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | PABLO EMILIO RIVEROS SILVA                                     |                          |                                |                              |
| • Correo electrónico:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <a href="mailto:priveros@icontec.net">priveros@icontec.net</a> |                          |                                |                              |
| • Auditor:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | No aplica                                                      |                          |                                |                              |
| • Auditor:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | No aplica                                                      |                          |                                |                              |
| • Experto Técnico:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | No aplica                                                      |                          |                                |                              |
| <b>DATOS DEL CERTIFICADO (si aplica)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>COBERTURA</b>                                               | <b>CALIDAD EDUCATIVA</b> | <b>TALENTO HUMANO</b>          | <b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> |
| Código                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | CP-0026-1                                                      | CP-CER295553             | CP-0026-2                      | CP-0026-3                    |
| Fecha de emisión inicial                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 2010-06-21                                                     | 2014-02-19               | 2010-06-21                     | 2010-06-21                   |
| Fecha última renovación (si aplica)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 2014-12-26                                                     | 2014-12-26               | 2014-12-26                     | 2014-12-26                   |

|                    |            |            |            |            |
|--------------------|------------|------------|------------|------------|
| Fecha vencimiento: | 2017-12-25 | 2017-12-25 | 2017-12-25 | 2017-12-25 |
|--------------------|------------|------------|------------|------------|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>2 OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p>2.1 Determinar la conformidad del proceso / servicio con los criterios de auditoría.</p> <p>2.2 Evaluar la capacidad de la organización para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables.</p> <p>2.3 Determinar la eficaz implementación y mantenimiento del sistema de evaluación de la conformidad y de los requisitos establecidos en el referencial</p> <p>2.4 Identificar oportunidades de mejora relacionadas con los criterios establecidos para la categoría del servicio o proceso.</p> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>3.1 AUDITORÍA AL SISTEMA DE CONTROL DE LA CONFORMIDAD</b> (Este campo no es aplicable para el servicio de sostenibilidad turística)</p> <p>Durante el ejercicio de auditoría se realizaron las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ La auditoría se realizó de acuerdo con las fechas establecidas en el memorando de asignación y acorde con lo establecido en el Plan de Auditoría, el cual fue comunicado vía correo electrónico a la Secretaria de Educación el <b>2016/02/09</b>.</li> <li>✚ Los criterios tenidos en cuenta durante la auditoría abarcaron la reglamentación vigente para secretarías de educación en relación con los macroprocesos de Cobertura, Talento humano, Atención al ciudadano y Calidad del servicio educativo, los referentes técnicos para cada macroproceso y la documentación de la entidad para dar respuesta a los requisitos aplicables.</li> <li>✚ En la auditoría anterior no fueron identificadas no conformidades relacionadas con los requisitos de Sistema de gestión de calidad.</li> <li>✚ En la presente auditoría no fueron identificadas no conformidades mayores relacionadas con los requisitos de Sistema de gestión de calidad.</li> <li>✚ 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:</li> </ul> <p><b>GENERALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Constitución Política de Colombia, 6 de julio de 1991</li> <li>- Ley 115 del 8 de febrero de 1994. Por la cual se expide la Ley General de Educación</li> <li>- Decreto 1075 de 2015 "Por medio de la cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Educación"</li> <li>- Decreto 1860 del 3 de agosto de 1994. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 115 de 1994, en los aspectos pedagógicos y organizativos generales. □</li> <li>- Ley 715 del 21 de diciembre de 2001. Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 (Acto Legislativo 01 de 2001) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de los servicios de educación y salud, entre otros.</li> </ul> <p><b>COBERTURA</b></p> |

| REQUERIMIENTO LEGAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | COMO SE ESTA CUMPLIENDO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Constitución Política de Colombia, 6 de julio de 1991 Capitulo 2. De Los Derechos Sociales, Económicos Y Culturales Artículo 67. La educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social: con ella se busca el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura.                                                                                                                                                                                                                                                                              | Prestación del servicio educativo oficial en condiciones de equidad, eficiencia y calidad, promoviendo el acceso y la permanencia de los niños, niñas y jóvenes en el sistema educativo oficial.                                                                                                                                                                 |
| Ley 115 del 8 de febrero de 1994. Por la cual se expide la Ley General de Educación. Artículo 4 determina que corresponde al Estado, a la sociedad y a la familia velar por la calidad de la educación y promover el acceso al servicio público educativo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Promoviendo el acceso y la permanencia de los niños, niñas, jóvenes y adultos en el sistema educativo oficial                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Ley 715 de 2001 en sus artículos 6 y 7 establece que corresponde a las Entidades Territoriales Certificadas en educación dirigir, planificar y prestar el servicio educativo en los niveles de preescolar, básica y media en sus distintas modalidades, en condiciones de equidad, eficiencia y calidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | La prestación del servicio educativo en las Instituciones Educativas Oficiales de la entidad territorial Tolima, en los niveles educativos de Preescolar, Básica y Media, Educación para adultos, Educación para personas con limitaciones o capacidades excepciones, educación para grupos étnicos y educación para víctimas y en general población vulnerable. |
| Titulo 3 de la Parte 3 del Libro 2 del Decreto 1075 de 2015 "Por medio de la cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Educación", en el artículo 2.3.3.5.1.1.1 reglamenta la organización del servicio de apoyo pedagógico para la oferta de educación inclusiva a los estudiantes que encuentran barreras para el aprendizaje y la participación por su condición de discapacidad ya los estudiantes con capacidades o con talentos excepcionales, matriculados en los establecimientos educativos estatales y en el artículo 2.3.3.5.3.1.1 establece las normas para el ofrecimiento de la educación de adultos | Atención a apoyo para la oferta de educación inclusiva para los estudiantes en condición de discapacidad, o con capacidades o talentos excepcionales matriculados en las Instituciones Educativas Oficiales.<br><br>Prestación del Servicio Educativo a la población Adulta                                                                                      |
| Resolución No. 16432 del 02/10/2015 "Por la cual se expiden los lineamientos técnicos, Administrativos, los estándares y las condiciones mínimas del programa de alimentación escolar PAE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | En la selección de Instituciones Educativas y titulares de derecho para el programa de alimentación escolar.                                                                                                                                                                                                                                                     |

## CALIDAD EDUCATIVA

| REQUERIMIENTO LEGAL                                                                                                                                                                         | TEMA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Decreto 709 de 1996.<br>"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" | EJECUTAR PLANES DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DE DOCENTES Y DIRECTIVOS DOCENTES EN EE OFICIALES.<br>Se aplican los CAPITULOS IV "Reglas generales para el reconocimiento de los programas de formación de educadores como requisito para la incorporación y ascenso en el Escalafón Nacional Docente" y el CAPITULO V "De los Comités Territoriales de Capacitación de Docentes" |
| Decreto 1526 del 24 de julio de 2002                                                                                                                                                        | Por el cual se reglamenta la administración del Sistema de Información del sector educativo.                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Decreto 1850 del 13 de agosto de 2002. | Por el cual se reglamenta la organización de la jornada escolar y la jornada laboral de directivos docentes y docentes de los establecimientos educativos estatales de educación formal, administrados por los departamentos, distritos y municipios certificados, y se dictan otras disposiciones. |
| Decreto 1290 de abril 16 de 2009       | Por el cual se reglamenta la evaluación del aprendizaje y promoción de los estudiantes de los niveles de educación básica y media                                                                                                                                                                   |
| Decreto 3433 de septiembre 12 de 2008  | Por el cual se reglamenta la expedición de licencias de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media.                                                                        |
| Decreto 3782 de octubre 7 de 2007      | Por el cual se reglamenta la evaluación anual de desempeño laboral de los servidores públicos docentes y directivos docentes que se rigen por el Decreto Ley 1278 de 2002                                                                                                                           |
| Resolución 4434 de 2006                | Por la cual se establecen las condiciones y mecanismos para la validación de los modelos de gestión de calidad de los establecimientos de educación preescolar, básica y media.                                                                                                                     |

## TALENTO HUMANO

| MARCO LEGAL                                                                                                                                          | COMO SE ESTA CUMPLIENDO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>H.01 Administrar la planta</b>                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Decreto 1278 de 2002                                                                                                                                 | CAPITULO 11, Requisito para ingresar al servicio docente y clases de nombramiento, se aplica para concursos, nombramiento y encargos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Decreto 1278 de 2002                                                                                                                                 | CAPITULO VII:: Situaciones administrativas: Licencias, comisiones, separaciones del cargo, traslados de otra índole.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Decreto 5020 de 2010                                                                                                                                 | Proceso de traslados ordinarios y traslados de otra índole.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>H.03. Desarrollo Humano</b>                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Ley 909 de 2004                                                                                                                                      | Establece en su Artículo 36 como primer objetivo de la capacitación a los servidores "la capacitación y formación de los empleados públicos está orientada al desarrollo de sus capacidades, destrezas, habilidades, valores y competencias fundamentales, con miras a propiciar su eficacia personal, grupal y organizacional, de manera que se posibilite el desarrollo profesional de los empleados y el mejoramiento en la prestación de los servicios. |
| El Decreto 1227 de 2005 que reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004, explicita los ejes centrales propuestos por el Decreto Ley 1567 de 1998 así: | Bienestar Social, que comprende:<br>.- Protección y Servicios Sociales: Deportivos, recreativos y vacacionales. Artísticos y culturales. Promoción y prevención de la salud.<br>.- Calidad de Vida Laboral: Medición del clima laboral, Evaluación de la adaptación al cambio, Preparación de los prepensionados para el retiro del servicio,                                                                                                               |
| Decreto 1655 de 2015                                                                                                                                 | .- Implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST sector Magisterio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|                                               |                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ley 1562 de 2012                              | .- Implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST Personal Administrativo                                                                                                                |
| <b>H.04 Administración de carrera</b>         |                                                                                                                                                                                                                              |
| Decreto 2277 de 1979                          | .- Acreditación de formación académica exigida según el grado de Escalafón.<br>.- Acreditación de Tiempo de servicio, conforme al artículo 10 para cada grado de Escalafón.                                                  |
| Decreto 1278 de 2002<br>Decreto 2715 de 2009  | .- Superación del periodo de prueba (Evaluación)<br>.- Cumplimiento de requisito académico<br>.- Superación concurso de competencias para reubicación y Ascenso y requisito de Tiempo de servicio y evaluación de desempeño. |
| Acuerdo 137 y 138 de 2010                     | .- Criterios Técnicos de Evaluación en periodo de prueba de administrativos.                                                                                                                                                 |
| Guía 31                                       | .- Fundamentos legales y metodología de evaluación Docente y directivos Docentes.<br>.- Proceso de Evaluación.<br>.- Revisión de las evaluaciones radicadas por los rectores.                                                |
| <b>H.05 Manejo de prestaciones sociales</b>   |                                                                                                                                                                                                                              |
| Ley 91 de 1989                                | .- Por la cual se crea el Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio.<br>.- Políticas régimen docente.                                                                                                           |
| Decreto 1045 de 1978                          | .- Por el cual se fijan las reglas generales para la aplicación de las normas sobre prestaciones sociales de los empleados públicos y trabajadores oficiales del sector nacional.<br>.- Aplicación de Prestaciones.          |
| <b>H.06 Administración de la nómina</b>       |                                                                                                                                                                                                                              |
| Decreto 2277 de 1979                          | Se determina el tipo de vinculación del docente, para así mismo ubicarlos en la escala salarial y efectuar los respectivos pagos de acuerdo a los grados allí estipulados                                                    |
| Decreto 1278 de 2002                          | Se determina el tipo de vinculación del docente, para así mismo ubicarlos en la escala salarial y efectuar los respectivos pagos de acuerdo a los grados allí estipulados                                                    |
| Decreto 1045 de 1978                          | Se tiene en cuenta para la aplicación de las normas sobre prestaciones sociales de los empleados Públicos, los factores salariales que se deben tener en cuenta para la liquidación de cada una de ellas.                    |
| Ley 100 de 1993                               | Se tiene en cuenta para la liquidación de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral.                                                                                                                               |
| <b>H.07 Administración de la hoja de vida</b> |                                                                                                                                                                                                                              |
| Ley 1755 de junio 30 de 2015                  | .- Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición. Se tiene en cuenta para los tiempos de respuesta.                                                                                                      |
| Ley 594 de 2000                               | .- Se tiene en cuenta las reglas y principios generales que regulan la función archivística                                                                                                                                  |
| Ley 91 de diciembre de 1989                   | .- Artículo.15. Define el tipo de vinculación y Régimen de Pensión Nacional o Nacionalizado, registrada en el certificado.                                                                                                   |
| <b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                  |                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>REQUERIMIENTO LEGAL</b>                    | <b>COMO SE ESTA CUMPLIENDO</b>                                                                                                                                                                                               |

|                                                                                            |                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Acuerdo 060 de 2001                                                                        | Define pautas para la administración de las comunicaciones oficiales y obliga a que las entidades tengan ventanilla única, se cuenta con ventanilla única ubicada en el primer piso de la Gobernación. |
| Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo-LEY 1437 de 2011 | Manejo de las peticiones.                                                                                                                                                                              |
| Estatuto anticorrupción- LEY 1474 de 2011                                                  | Maneja la parte de trámites, atención al ciudadano y rendición de cuentas, se trabaja con la Gobernación en todo lo relacionado con el Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano                  |
| Modificación título 2 del Código Contenciosos-LEY 1750 de 2015- Derecho de Petición        | Modifica el contencioso y define pautas frente al derecho de petición.                                                                                                                                 |

La auditoría se realizó por muestreo selectivo de evidencias de las actividades y resultado de la Secretaría de Educación en cada uno de los macroprocesos, por lo cual se tiene asociado un nivel de incertidumbre al no verificarse todos los documentos y registros.

Como resultado de la auditoría, a los requisitos transversales de Sistema de Gestión de Calidad, fueron identificadas, las siguiente no conformidades:

| MACROPROCESO             | Nº NO CONFORMIDADES | REQUISITO |
|--------------------------|---------------------|-----------|
| <b>TRANSVERSALES SGC</b> |                     |           |
| Calidad                  | 2                   | 9, 10     |
| Cobertura                | --                  | --        |
| Talento Humano           | 2                   | 9, 11     |
| Atención al ciudadano    | --                  | --        |

### 3.2 EVALUACIÓN DEL PROCESO Y SERVICIO

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

- Se realizó verificación de la documentación relacionada con cada uno de los procesos, en la etapa de planificación, la cual incluyó: Especificaciones técnicas, procesos y procedimientos, informe de auditoría del año anterior.
- Durante la auditoría se verificaron las acciones adelantadas por la Secretaría de Educación y cultura de Tolima, para mantener las especificaciones técnicas de los Macroprocesos **de Talento Humano, Cobertura, calidad educativa y Atención al ciudadano**.
- La auditoría se desarrolló mediante entrevistas a los líderes y los equipos de trabajo en cada de macroproceso y sus subprocesos así como en la verificación documental y de registros soporte de las actividades de las especificaciones técnicas.
- Como resultado de la auditoría fueron identificadas, para los macroprocesos, las siguiente no conformidades:

| MACROPROCESO              | Nº NO CONFORMIDADES | REQUISITO |
|---------------------------|---------------------|-----------|
| <b>COBERTURA</b>          |                     |           |
| <b>CALIDAD EDUCATIVA</b>  | 1                   | 61b,c     |
| <b>TALENTO HUMANO</b>     | 2                   | 23, 24    |
| <b>ATENCION CIUDADANO</b> |                     |           |

- La Secretaria de Educación de Tolima presentó la propuesta de acciones para las no conformidades identificadas para el sistema y para los macroprocesos el **2016/03/01**, fueron revisadas y aprobadas por el auditor líder en **2016/03/04**.

#### Conclusiones generales sobre la conformidad del servicio:

- Se verificaron las dos no conformidades menores identificadas en la auditoría anterior, relacionadas con los procesos Gestión de la Calidad del Servicio Educativo (requisito 72 c,e), y Gestión del Recurso Humano en el Sector Educativo (requisito 18). Encontrando la aplicación de los respectivos planes de acción definidos por la Secretaria de Educación de Tolima. De acuerdo con lo verificado **se da cierre** a las no conformidades.
- En la presente auditoría no fueron identificadas no conformidades mayores

#### 3.3 Conformidad del Sistema de control de la conformidad y del proceso o servicio

|                                                                                          |         |   |
|------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---|
| Número de no conformidades detectadas en esta auditoría                                  | Mayores | 0 |
|                                                                                          | Menores | 5 |
| Número de no conformidades solucionadas de esta auditoría                                | Mayores | 0 |
|                                                                                          | Menores | 0 |
| Número de no conformidades solucionadas que estaban pendientes de la auditoría anterior. | Menores | 2 |
| Número total de no conformidades pendientes                                              | Mayores | 0 |
|                                                                                          | Menores | 5 |

Observaciones: Tres de las cinco no conformidades identificadas, incluyen o comparten requisitos tanto de Sistema de Gestión como de Requisitos técnicos particulares de los procesos.

#### 4. ASPECTOS RELEVANTES

##### COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO

- ✓ Las estadísticas e información correlacionada que permite evidenciar el comportamiento y evolución de la matrícula por institución y la desagregación por sedes, la cual es aprovechada para el análisis y gestión respectivos. Igualmente el contar con análisis de Pareto de deserción por constituir una base fundamental para la Toma de acciones.
- ✓ El enfoque y en general el ciclo desarrollado mediante las auditorías que son aplicadas a las IE de donde resulta el plan de acción para el mejoramiento a la luz de los informes que muestran los principales hallazgos identificados.

##### GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

- ✓ El seguimiento efectuado a la gestión del PEI, con la respectiva revisión de los documentos que son cargados al sistema y la utilización de criterios claros para la realimentación que es efectuada

de manera individual a las IE.

- ✓ Los resultados alcanzados con el cumplimiento de la ejecución del Plan Territorial de Formación Docente y el avance que se está logrando en la formación relacionada con el proyecto PTA (todos a aprender), evidenciándose el entusiasmo en la participación respectiva.
- ✓ La gestión desarrollada en cuanto a lograr la mayor articulación bajo el enfoque claro de limitar o reducir la deserción. La cifra actual de articulados es de 10017 estudiantes.

#### **GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO EN EL SECTOR EDUCATIVO**

- ✓ La forma metódica en que se manejan fuentes, tales como las encuestas, para determinar las necesidades de formación que alimentan los respectivos planes.
- ✓ En general el histórico del comportamiento de los indicadores que es llevado, lo cual facilita ver su evolución y determinar los casos coyunturales que los afectan.

#### **ATENCIÓN AL CIUDADANO**

- ✓ El mejoramiento evidenciado en el uso de medios electrónicos para la interposición de PQRS, lo cual muestra eficacia en las estrategias aplicadas para su promoción.
- ✓ El momento de verdad que evalúan las encuestas de satisfacción evidencia mejoramiento significativo y sistemático en los últimos 3 años.

### **5. ASPECTOS POR MEJORAR**

#### **ASPECTOS POR MEJORAR TRANSVERSALES A LOS MACRIPROCESOS**

- La revisión y ajuste de las metas de aquellos indicadores cuyo cumplimiento es amplio, para hacerla más ajustadas a la realidad y preferiblemente retadoras.
- Los análisis de los resultados que son medidos a través de indicadores, orientándolos a identificar causas raicales de los casos extremos, independientemente del cumplimiento de la meta (Que corresponde un promedio), lo cual coadyuva con identificar oportunidades de mejora así como con evaluar la eficacia de las acciones de mejora que se han implementado.
- La implementación de un documento de lecciones aprendidas que aporte al aprendizaje organizacional, tal es el caso de las experiencias identificadas especialmente con el PAM actual, que servirán para su reformulación y en menor magnitud con los PEI y PMI.
- Fortalecer el trabajo que se viene realizando en la gestión del riesgo fundamentalmente para la formulación de los controles y la reducción de las probabilidades de ocurrencia de situaciones no deseables.

#### **COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO**

- Con respecto a las brigadas de escolarización que son adelantadas, con apoyo de la base de datos de Red Unidos, es importante establecer los resultados concretos alcanzados, así como la determinación de nuevas acciones de ser necesario.
- Aprovechar la georreferenciación efectuada recientemente, para focalizar las acciones de apoyo que requiere el macroproceso de cobertura y convertirla en una herramienta clave para la gestión, por ejemplo como apoyo a la “efectividad en la planeación de la oferta”
- Con respecto al indicador “VARIACIÓN EN EL CRECIMIENTO DE LA MATRICULA”, dada la tendencia que muestra, es conveniente revisar la meta a la luz de la realidad de la secretaría, por ejemplo estratificando por regiones o zonas, dadas las características particulares de ellas conocidas por la Secretaría.

#### **GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO**

- Es importante que se cuente con un Informe consolidado de los acompañamientos/seguimientos efectuados a las IE que permita identificar los aspectos vitales transversales que coadyuven con la formulación confiable de acciones de mejora.
- Fortalecer los análisis de los resultados de las actividades, tales como la no entrega oportuna de las autoevaluaciones, de los PMI, por parte de las IE, para poder actuar sobre las causas más frecuentes en aras del mejoramiento.
- Con respecto a la realimentación que le es realizada a las IE como resultado del acompañamiento a la gestión del PEI, establecer estrategias que permitan evaluar e incentivar a los rectores de las IE en la implementación de tal realimentación, a fin de que no se pierdan los esfuerzos realizados al respecto. Una alternativa podría ser a través de un indicador.
- Continuar con los esfuerzos de mejorar la conectividad, que a la luz de las estadísticas completas y detalladas que son llevadas, las cuales indican que la conectividad es alcanzada por el 14% incluyendo todas las sedes educativas.

#### **GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO EN EL SECTOR EDUCATIVO**

- Sacarle provecho a las evaluaciones de las capacitaciones e inducción que son realizadas a los participantes, estableciendo necesidades de mejoramiento, de ser pertinente, para en esa forma dale sentido a la aplicación de tales evaluaciones.
- Con respecto al control de los productos/servicios no conformes, es conveniente que los resultados sean clasificados a la luz de la frecuencia con que se presenta cada uno de ellos, para en esa forma canalizar los esfuerzos en la prevención de su recurrencia. Preferiblemente utilizar análisis de Pareto para ello.
- Identificar estrategias que prevengan el represamiento de expedientes para firma de reconocimiento de prestaciones sociales cada vez que se presente un cambio directivo en la entidad.

#### **ATENCIÓN AL CIUDADANO**

- La encuesta aplicada para medir la satisfacción del cliente solo valúa un momento de verdad, pero no el ciclo completo del servicio, razón por la cual es conveniente revisar la metodología aplicada y el diseño de la encuesta, de tal forma que sea representativa del periodo objeto de evaluación y confiable frente al Ciclo del servicio objeto de evaluación.

## 6. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS DE LA AUDITORÍA ANTERIOR

Las acciones correctivas para solucionar las dos no conformidades menores pendientes de la auditoría anterior, se evidencian eficaces.

## 7. RECOMENDACIONES PARA LA AUDITORIAS DE SEGUIMIENTO

Para las auditorías de seguimiento se recomienda evidenciar la eficacia de las acciones tomadas para la solución de las no conformidades identificadas en la presente auditoría, así como la forma en que se han tenido en cuenta los aspectos por mejorar.

## 8. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

### 8.1 Reclamos

La secretaria de Educación recibe, radica y da tratamiento y respuesta a las PQRS a través del registro en el sistema SAC y mediante la aplicación de los procedimientos establecidos en el macroproceso de Atención al ciudadano.

El cuadro a continuación presenta el estado de requerimientos y tendencia de las PQRS en el último trimestre del año 2015 desagregado para cada uno de los 3 meses:

| Tipo de Requerimiento | OCTUBRE     |            | NOVIEMBRE   |             | DICIEMBRE    |             |
|-----------------------|-------------|------------|-------------|-------------|--------------|-------------|
|                       | Cantidad    | %          | Cantidad    | %           | Cantidad     | %           |
| Consulta              | 42          | 1%         | 42          | 1%          | 25           | 1%          |
| Felicitaciones        | 0           | -          | 2           | 0%          | 0            | -           |
| Sugerencia            | 30          | 1%         | 17          | 1%          | 15           | 0%          |
| Trámite               | 3147        | 96%        | 3118        | 95%         | 3052         | 97%         |
| Queja o Reclamo       | 47          | 1%         | 92          | 3%          | 55           | 2%          |
| Invitación            | 5           | 0%         | 8           | 0%          | 3            | 0%          |
| <b>TOTAL</b>          | <b>3271</b> | <b>99%</b> | <b>3279</b> | <b>100%</b> | <b>32150</b> | <b>100%</b> |

Como se puede observar, las quejas/reclamos representan entre el 1 y 3% de las PQRS, las cuales

cuentan con el tratamiento respectivo.

- Los requerimientos en su mayoría son trámites relacionados con el proceso de talento humano, por la naturaleza de éste en todos los trámites que son objeto de las solicitudes especialmente de los docentes. Las quejas cuentan con un comportamiento aleatorio y en el caso de que sean formuladas contra servidores públicos, es la gobernación la encargada de adelantar los trámites respectivos.
- A la fecha de esta auditoría se presenta el siguiente comportamiento relacionado con la oportunidad en la respuesta, analizado en detalle el último trimestre de 2015:

| MES       | Estado de Requerimiento     | Cantidad | %      |
|-----------|-----------------------------|----------|--------|
| OCTUBRE   | Vencidos                    | 68       | 2.07%  |
|           | A tiempo                    | 1276     | 39%    |
|           | Finalizados a tiempo        | 1847     | 56.4%  |
|           | Finalizados fuera de tiempo | 80       | 2.44%  |
|           | TOTAL RADICADOS MES         | 3271     | 99.91% |
| NOVIEMBRE | Vencidos                    | 28       | 0.85%  |
|           | A tiempo                    | 1127     | 34.3%  |
|           | Finalizados a tiempo        | 2054     | 62.64% |
|           | Finalizados fuera de tiempo | 70       | 2.13%  |
|           | TOTAL RADICADOS MES         | 3279     | 99.92% |
| DICIEMBRE | Vencidos                    | 51       | 1.619% |
|           | A tiempo                    | 764      | 24.25% |
|           | Finalizados a tiempo        | 2142     | 68%    |
|           | Finalizados fuera de tiempo | 193      | 6.12%  |
|           | TOTAL RADICADO MES          | 3150     | 99.98  |

Nota: el cuadro anterior permite apreciar un rango entre 2.13 y 6.12% de requerimientos finalizados fuera del tiempo. En diciembre se da una situación coyuntural por los cambios y estabilización de la planta personal.

## 8.2 Uso del certificado

Se verificó **el adecuado** uso del logo-símbolo, acorde a lo establecido en el Reglamento del servicio R-PD-06.

## 8.3 Cambios en la organización

Se evidencian cambios especialmente en el equipo directivo de la secretaría

## 9. CONCEPTO DEL EQUIPO AUDITOR

|   |                                              |  |                                         |
|---|----------------------------------------------|--|-----------------------------------------|
|   | Se recomienda otorgar el certificado         |  | Se recomienda no otorgar el certificado |
| X | Se recomienda <b>mantener</b> el certificado |  | Se recomienda suspender el certificado  |
|   | Se recomienda renovar el certificado         |  | Se recomienda cancelar el certificado   |
|   | Se recomienda ampliar el certificado         |  | Se recomienda no ampliar el certificado |
|   | Se recomienda reactivar el certificado       |  |                                         |

### Observaciones:

|                       |                                   |        |                        |
|-----------------------|-----------------------------------|--------|------------------------|
| Nombre Auditor Líder: | <b>PABLO EMILIO RIVEROS SILVA</b> | Fecha: | <b>2016 – 03 -- 07</b> |
|-----------------------|-----------------------------------|--------|------------------------|

## 11. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME

|                                     |                                                                                        |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Anexo 1. No conformidades detectadas y acción correctiva propuesta por la Organización |
| <input type="checkbox"/>            |                                                                                        |
| <input type="checkbox"/>            |                                                                                        |
| <input type="checkbox"/>            |                                                                                        |
| <input type="checkbox"/>            |                                                                                        |

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

| No | Fecha | NC<br>M | NCm | Numeral del requisito |                    | Descripción del incumplimiento | Corrección y fecha propuestas | Análisis de causas | Acción correctiva y fecha propuestas | Aceptación del plan de acción por auditor |
|----|-------|---------|-----|-----------------------|--------------------|--------------------------------|-------------------------------|--------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------|
|    |       |         |     | Proceso o servicio    | Sistema de gestión |                                |                               |                    |                                      |                                           |
|    |       |         |     |                       |                    |                                |                               |                    |                                      |                                           |

INFORME DE AUDITORÍA EN SITIO  
CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS



|   |            |   |                                                                                  |                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                           |
|---|------------|---|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 2016-02-18 | X | Especificaciones técnicas del proceso de Calidad del servicio educativo<br>61b,c | Especificaciones técnicas del proceso de Calidad del servicio educativo<br>2 | <p>1.-El acompañamiento y/o seguimiento a los Establecimientos Educativos en la implementación del Sistema Institucional de Evaluación de Estudiantes (SIEE) no se evidencia soportado.</p> <p>(No. 2 Gestión de Calidad)</p> <p>2.-No se tiene previsto cuándo realizar el seguimiento a las instituciones privadas.</p> <p>(No. 61b,c esp técnicas)</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Para la Institución Educativa "La Leona" no se evidenció las listas de chequeo que respalden el documento diagnóstico.</p> | <p>Identificar la lista de chequeo con su respectivo diagnóstico</p> <p>Fecha Propuesta: Marzo 30 de 2016</p> | <p><b>QUÉ.</b></p> <p>No se realiza acompañamiento y seguimiento en el SIEE a todos los EE, debido a que por la disponibilidad de recursos (físicos, humanos y financieros), se selecciona una muestra de la población.</p> <p>No se tiene disponibilidad de recursos (físicos, humanos y financieros), para realizar acompañamiento y/o seguimiento a las Instituciones Educativas privadas.</p> <p><b>POR QUÉ.</b></p> <p>No se tiene disponibilidad de recursos (físicos, humanos y financieros)</p> <p>La muestra seleccionada de los EE oficiales es muy pequeña</p> <p><b>DÓNDE.</b></p> <p>EE Oficiales e Instituciones Educativas Privadas</p> <p><b>CUÁNDO.</b></p> <p>Durante la Vigencia 2015</p> <p><b>CÓMO.</b></p> <p>No se han establecido otras estrategias diferentes al acompañamiento directo con el personal de la SECD - Dirección de Calidad, Grupo de Evaluación</p> <p><b>CUÁNTO.</b></p> <p>No se tiene cuantificada la necesidad exacta de recursos</p> <p><b>QUIEN.</b></p> <p>En la solución de la No Conformidad, debe participar el equipo de trabajo del Proceso H. Gestión del Recurso Humano de la SECD</p> | <p>Diseñar la estrategia que implementará la Dirección de Calidad Educativa para realizar el acompañamiento y/o seguimiento a los EE Oficiales y Privados en la implementación del Sistema Institucional de Evaluación de Estudiantes (SIEE). Esta estrategia incluirá un objetivo, alcance, acciones, responsables, cronogramas y presupuesto.</p> <p>Fecha propuesta: Marzo 30 de 2016</p> <p>Presentar la estrategia definida y solicitar aprobación del Comité de Calidad Educativa y/o Comité Directivo.</p> <p>Fecha propuesta: Abril 30 de 2016</p> <p>Implementar la estrategia para realizar el acompañamiento y/o seguimiento a los EE Oficiales y Privados en la implementación del Sistema Institucional de Evaluación de Estudiantes (SIEE).</p> <p>Fecha propuesta: Mayo a Diciembre de 2016</p> <p>Realizar seguimiento a través del Comité de Calidad Educativa y/o Comité Directivo, de los resultados en la implementación de la estrategia para para realizar el acompañamiento y/o seguimiento a los EE Oficiales y Privados en la implementación del Sistema Institucional de Evaluación de Estudiantes (SIEE). El seguimiento incluirá la utilización de los formatos y registros completos que se tienen diseñados para tal fin.</p> <p>Fecha propuesta: A partir de Mayo de 2016</p> | <p>SI <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>NO <input type="checkbox"/></p> <p>Fecha: 2016-03-04</p> |
|---|------------|---|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|

INFORME DE AUDITORÍA EN SITIO  
CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS



|   |            |   |  |                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                    |
|---|------------|---|--|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | 2016-02-18 | X |  | <p>Especificaciones técnicas del proceso de Calidad del servicio educativo 10</p> | <p>No se evidencia que se asegure que el servicio no sea conforme con los requisitos, se identifique.</p> <p>Evidencia:</p> <p>En los procesos del área de mejoramiento, la determinación de los posibles no conformes solo está formulada para TICS.</p> <p>No existe información que evidencie la identificación y control de ellos.</p> | <p>Identificar y realizar el seguimiento para el Producto o Servicio No Conforme que se genera en la Dirección de Calidad Educativa, Grupo de Mejoramiento.</p> <p>Fecha propuesta: Marzo 30 de 2016</p> | <p><b>QUÉ.</b></p> <p>No se presentó la evidencia de la identificación del PNC del área de mejoramiento.</p> <p><b>POR QUÉ.</b></p> <p>En el momento que el auditor solicitó la información, la profesional especializada que manejaba la información, no estaba presente y los demás integrantes del equipo de trabajo desconocían la ubicación de la misma.</p> <p>No se tiene una única carpeta con la identificación del PNC y se presentan debilidades en el manejo de estos requisitos, por parte del equipo de trabajo.</p> <p><b>DÓNDE.</b></p> <p>Dirección de Calidad Educativa, Grupo de Trabajo de Mejoramiento.</p> <p><b>CUÁNDO.</b></p> <p>Para la vigencia 2015 y lo que va corrido del año 2016</p> <p><b>CÓMO.</b></p> <p>Aún cuando se había realizado por el equipo del SGC una socialización sobre los aspectos que se deben tener en cuenta frente al PNC, no todo el personal de la dirección pudo asistir, por encontrarse desarrollando otras labores.</p> <p><b>CUÁNTO.</b></p> <p>No se requieren recursos económicos para el desarrollo de esta actividad.</p> <p><b>QUIEN.</b></p> <p>La responsabilidad en la identificación, control y tratamiento del PNC corresponde a todo el equipo de trabajo de la Dirección de Calidad Educativa - Grupo de Mejoramiento</p> | <p>Realizar una jornada de contextualización con todos los integrantes de la Dirección de Calidad, para aclarar los conceptos, dudas y aplicación del requisito de Producto o Servicio No Conforme.</p> <p><b>Fecha propuesta: Marzo 30 de 2016</b></p> <p>Realizar la identificación y el seguimiento al tratamiento del PNC identificado y controlado de acuerdo con lo definido en el formato utilizado en la SECD. FOR-MC-008.</p> <p>Realizar las verificaciones pertinentes para determinar la implementación adecuada y efectuar nuevas acciones de ser necesario</p> <p><b>Fecha: A partir de Abril de 2016</b></p> | <p>SI <input checked="" type="checkbox"/> X</p> <p>NO <input type="checkbox"/></p> <p>Fecha:</p> <p>2016-03-04</p> |
|---|------------|---|--|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

INFORME DE AUDITORÍA EN SITIO  
CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS



|   |            |   |                                                                           |                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                               |
|---|------------|---|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3 | 2016-02-18 | X | Especificaciones técnicas del proceso de Gestión del Recurso Humano<br>24 | Especificaciones técnicas del proceso de Gestión del Recurso Humano<br>9 | <p>a.-La medición del tiempo de trámite de reconocimiento de prestaciones sociales y económicas no cubre la totalidad del que compete a la secretaría de educación.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a.-La medición no contempla el tiempo utilizado desde que llega la respuesta de la Fiduprevisora hasta la emisión del acto administrativo de reconocimiento y ordenación del pago.</p> | No aplica, porque se debe realizar un análisis detallado del indicador, su metodología para la medición, fuente de datos, etc. Para determinar una acción eficaz y efectiva. | <p><b>QUÉ.</b></p> <p>La medición entregada por los indicadores de Tiempo de Trámite de Reconocimiento de Prestaciones Sociales y Ejecución de la inscripción y ascenso en el escalafón docente, no es coherente y no entrega información para el cumplimiento del objetivo y toma de decisiones en el proceso.</p> <p><b>POR QUÉ.</b></p> <p>Se realiza la medición, pero se presentan debilidades en el proceso de análisis de los resultados obtenidos. No se tiene claridad por parte del personal que mide el indicador, sobre la utilidad del mismo.</p> <p><b>DÓNDE.</b></p> <p>Macroproceso Recursos Humanos. Proceso H05 y H04</p> <p><b>CUÁNDO.</b></p> <p>Durante la vigencia 2015 y lo corrido del año 2016</p> <p><b>CÓMO.</b></p> <p>Medición y análisis del indicador</p> <p><b>CUÁNTO.</b></p> <p>No se requieren recursos económicos para la solución de la No Conformidad</p> <p><b>QUIEN.</b></p> <p>En la solución de la No Conformidad, debe participar el equipo de trabajo del Proceso H. Gestión del Recurso Humano de la SECD</p> | <p>Realizar una jornada de contextualización con todos los integrantes del grupo de trabajo del Macroproceso de Gestión del Recurso Humano para aclarar los conceptos, dudas y aplicación de los indicadores de gestión.</p> <p><b>Fecha propuesta:</b> Marzo 30 de 2016</p> <p>Realizar una mesa de trabajo con el equipo del grupo de trabajo del Macroproceso de Gestión del Recurso Humano, para actualizar y verificar la coherencia de cada uno de los indicadores definidos para la operación de los procesos.</p> <p><b>Fecha propuesta:</b> Abril 30 de 2016</p> <p>Realizar seguimiento a los indicadores de gestión del Macroproceso H. Gestión del Recurso Humano, a través del Comité de Calidad de la SECD. Y verificar su adecuada implementación.</p> <p><b>Fecha propuesta:</b> A partir de Mayo de 2016</p> | <p>SI <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>NO <input type="checkbox"/></p> <p>Fecha:<br/>2016-03-04</p> |
|---|------------|---|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

INFORME DE AUDITORÍA EN SITIO  
CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS



|   |  |  |   |                                                                               |                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                             |
|---|--|--|---|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4 |  |  | X | <p>Especificaciones técnicas del proceso de Gestión del Recurso Humano 23</p> | <p>Especificaciones técnicas del proceso de Gestión del Recurso Humano 9</p> | <p>La medición de la ejecución de la inscripción y ascenso en el escalafón docente no cuenta con resultados de medición del último trimestre de 2015 y el método utilizado no aporta suficiente confiabilidad.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Forma parte de la descripción de la no conformidad.</p> | <p>No aplica, porque se debe realizar un análisis detallado del indicador, su metodología para la medición, fuente de datos, etc. Para determinar una acción eficaz y efectiva.</p> | <p>QUÉ.</p> <p>La medición entregada por los indicadores de Tiempo de Trámite de Reconocimiento de Prestaciones Sociales y Ejecución de la inscripción y ascenso en el escalafón docente, no es coherente y no entrega información para el cumplimiento del objetivo y toma de decisiones en el proceso.</p> <p>POR QUÉ.</p> <p>Se realiza la medición, pero se presentan debilidades en el proceso de análisis de los resultados obtenidos. No se tiene claridad por parte del personal que mide el indicador, sobre la utilidad del mismo.</p> <p>DÓNDE.</p> <p>Macroproceso Recursos Humanos. Proceso H05 y H04</p> <p>CUÁNDO.</p> <p>Durante la vigencia 2015 y lo corrido del año 2016</p> <p>CÓMO.</p> <p>Medición y análisis del indicador</p> <p>CUÁNTO.</p> <p>No se requieren recursos económicos para la solución de la No Conformidad</p> <p>QUIEN.</p> <p>En la solución de la No Conformidad, debe participar el equipo de trabajo del Proceso H. Gestión del Recurso Humano de la SECD</p> | <p>Realizar una jornada de contextualización con todos los integrantes del grupo de trabajo del Macroproceso de Gestión del Recurso Humano para aclarar los conceptos, dudas y aplicación de los indicadores de gestión.</p> <p>Fecha propuesta: Marzo 30 de 2016</p> <p>Realizar una mesa de trabajo con el equipo del grupo de trabajo del Macroproceso de Gestión del Recurso Humano, para actualizar y verificar la coherencia de cada uno de los indicadores definidos para la operación de los procesos.</p> <p>Fecha propuesta: Abril 30 de 2016</p> <p>Realizar seguimiento a los indicadores de gestión del Macroproceso H. Gestión del Recurso Humano, a través del Comité de Calidad de la SECD y verificar su adecuada implementación.</p> <p>Fecha propuesta: A partir de Mayo de 2016</p> | <p>SI <input checked="" type="checkbox"/> X</p> <p>NO <input type="checkbox"/></p> <p>Fecha: 2016-03-04</p> |
|---|--|--|---|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

INFORME DE AUDITORÍA EN SITIO  
CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS



|   |            |  |   |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                               |
|---|------------|--|---|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5 | 2016-02-18 |  | X |  | <p>El plan de acción para solucionar no conformidades (acciones correctivas) presenta demoras injustificadas.</p> <p>Evidencia:<br/>La implementación de un formato lista de chequeo para aportar a la solución de una no conformidad identificada en noviembre de 2014 para el control de contenidos hojas de vida, solo fue oficializada en septiembre de 2015 e iniciada su implementación en enero de 2016.</p> | <p>No aplica debido a que fue una situación que ya se presentó, no tiene reversa y que deben buscarse las causas que la originaron</p> | <p>QUÉ.</p> <p>La acción correctiva planteada para la No Conformidad, tuvo demoras injustificadas en su implementación.</p> <p>POR QUÉ.</p> <p>No se tuvo un eficaz seguimiento de las acciones planteadas en las acciones correctivas definidas en el año 2014.</p> <p>El Profesional Universitario de Calidad, quien es el encargado del seguimiento a este tipo de actividades, no asumió adecuadamente su rol y se debilitaron las estrategias de seguimiento como el Comité de Calidad.</p> <p>Solo hasta mediados del segundo semestre del año 2015, se retomaron las acciones definidas en el Plan de Mejoramiento y se inició el proceso de diseño y aprobación del formato.</p> <p>DÓNDE.</p> <p>Sistema de Gestión de Calidad - Proceso Gestión del Recurso Humano</p> <p>CUÁNDO.</p> <p>Durante el año 2015</p> <p>CÓMO.</p> <p>No se realizó el adecuado seguimiento al SGC</p> <p>QUIEN.</p> <p>La responsabilidad en el desarrollo de las acciones planteadas es del responsable del proceso en donde se evidenció la NC.</p> | <p>Reforzar la toma de conciencia y competencia en el desarrollo de las acciones definidas en el Plan de Trabajo del SGC (Capacitaciones, socializaciones, etc), por parte de la cada uno de los Responsables de procesos y sus equipos de trabajo, de tal manera, que no solo se retomen las acciones pendientes, en las semanas anteriores a las visitas de auditoría tanto interna como externa.</p> <p>El seguimiento de su cumplimiento y verificación le corresponde al Profesional Universitario y Técnico Operativo del SGC en Planeación SECD.</p> <p>Fecha Propuesta: A partir de Marzo de 2016</p> | <p>SI <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>NO <input type="checkbox"/></p> <p>Fecha:<br/>2016-03-04</p> |
|---|------------|--|---|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|