

ORGANIZACIÓN	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA DEL TOLIMA								
Dirección:	Carrera 3 entre calle 10 y calle 11, Piso 8 Gobernación, Ibagué, Tolima, Colombia								
Representante:	Jairo Alberto Cardona Bonilla /Alexander Barrero Gomez	Tel:	26339852 – 2611111 ext. 1800 y 1813						
Cargo:	Secretario de Educación y Cultura del Tolima / Gerente de Modernización	Correo electrónico	Jairo.cardona@sedtolima.gov.co Alexander.barrero@sedtolima.gov.co						
Servicio de certificación:		Servicios							
		___ Calidad del servicio en gestión comercial ___ CISPE ___ Programas de formación para el trabajo ___ Sostenibilidad Turística. ___ Operador de congresos, ferias y convenciones ___ Centros de Conciliación y Arbitraje ___ Otros: _____							
	X	Procesos							
		Proceso Nacional de Cobertura del Servicio Educativo Proceso de gestión del recurso humano en el sector educativo Proceso de Atención al Ciudadano Proceso Nacional de Gestión de la Calidad del Servicio Educativo.							
Referencial de auditoría: Especificaciones técnicas del proceso nacional de cobertura del servicio educativo. (M-DS-EB-00-00-03, versión 1- 2010). Especificaciones técnicas del proceso de gestión del recurso humano en el sector educativo. (MDS-EB-AP-00-05, versión 1 - 2010). Especificaciones técnicas del proceso de atención al ciudadano (A-DS-AC-00-00-01, Versión 3 - 2012). Especificaciones técnicas del proceso de Gestión de la Calidad del Servicio Educativo (M-DS-EB-CE-00-01, versión 2 - 2013).									
Tipo de auditoría: <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>☐ PRE - AUDITORIA</td> <td>☐ OTORGAMIENTO</td> <td>☒ SEGUIMIENTO</td> </tr> <tr> <td>☐ AMPLIACIÓN</td> <td>☐ RENOVACION</td> <td>☐ EXTRAORDINARIA</td> </tr> </table>				☐ PRE - AUDITORIA	☐ OTORGAMIENTO	☒ SEGUIMIENTO	☐ AMPLIACIÓN	☐ RENOVACION	☐ EXTRAORDINARIA
☐ PRE - AUDITORIA	☐ OTORGAMIENTO	☒ SEGUIMIENTO							
☐ AMPLIACIÓN	☐ RENOVACION	☐ EXTRAORDINARIA							
Reunión de Apertura:	2016-02-15	Hora:	8:30 h						
Reunión de Cierre:	2016-02-18	Hora:	11:30 h						

Con un cordial saludo, me dirijo a usted para remitir la propuesta del plan de la auditoría que se realizará para la prestación del servicio. Por favor indique en la columna correspondiente, el nombre y cargo de las personas que atenderán cada entrevista y devolverlo a mi correo electrónico. Así mismo, para la reunión de apertura de la auditoría le agradezco invitar a las personas relevantes de las áreas que serán auditadas.

Para el balance diario de información del equipo auditor le agradezco disponer de una oficina o sala, así como el acceso la documentación requerida por el sistema de gestión o por referencial según el esquema de certificación.

Para la reunión inicial le pido el favor de disponer un proyector para computador (sólo para auditorías de certificación inicial).

En cuanto a las condiciones de seguridad y salud ocupacional aplicables a su organización, por favor informarlas el día de esta visita y disponer el suministro de los equipos de protección personal, cuando sea necesario.

La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor e Icontec. El idioma de la auditoría y su informe será el español.

Auditor Líder:	Pablo Emilio Riveros Silva (PER)	Correo electrónico	priveros@icontec.net
Auditor:	No aplica	Auditor	No aplica
Experto técnico:	No aplica		
Fecha:	2016-02-09		

FECHA	HORA	PROCESO / ACTIVIDAD / REQUISITO POR AUDITAR	AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
2016/02/15 DÍA UNO	08:30 h a 09:00 h	Reunión de apertura	PER	Auditados de todos los procesos
	09:00 h a 10:00 h	Especificaciones técnicas. Requisitos de gestión de la calidad 1 al 14.	PER	FERNANDO QUINTANA ORTIZ Profesional Universitario Jair Mora Garcia Técnico Operativo SGC LILIANA LAMPREA Coordinadora SIG Gobernación
	10:00 h a 12:30 h	Especificaciones técnicas del proceso nacional de cobertura del servicio educativo	PER	ELSA VICTORIA RIAÑO Directora de Cobertura LILA MARIA CAMELO Profesional Especializado de Acceso- Cobertura MARIA CRISTINA CARDONA- Profesional especializado de Permanencia- Cobertura
	12:30 h a 14:00 h	Receso para almuerzo		
	14:00 h a 17:00 h	Especificaciones técnicas del proceso nacional de cobertura del servicio educativo	PER	ELSA VICTORIA RIAÑO Directora de Cobertura LILA MARIA CAMELO Profesional Especializado de Acceso- Cobertura MARIA CRISTINA CARDONA-

FECHA	HORA	PROCESO / ACTIVIDAD / REQUISITO POR AUDITAR	AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
				Profesional especializado de Permanencia- Cobertura
	17:00 h a 17:30 h	Balance del día		
2016/02/16 DÍA DOS	08:00 h a 12:00 h	Especificaciones técnicas del proceso de Gestión de la Calidad del Servicio Educativo	PER	JUAN CARLOS ACERO Director – Calidad EDWIN FLOREZ PERDOMO Profesional Especializado YOVANY ASTRID CASTILLO Profesional Especializado
	12:00 h a 14:00 h	Receso para almuerzo		
	14:00 h a 17:00 h	Especificaciones técnicas del proceso de Gestión de la Calidad del Servicio Educativo	PER	JUAN CARLOS ACERO Director – Calidad EDWIN FLOREZ PERDOMO Profesional Especializado YOVANY ASTRID CASTILLO Profesional Especializado
	17:00 h a 17:30 h	Balance del día		
2016/02/17 DÍA TRES	08:00 h a 12:00 h	Especificaciones técnicas del proceso de gestión del recurso humano en el sector educativo	PER	YANETH ROCIO GOMEZ SUAREZ Profesional Especializado VIRLEY MILLAN ISMAEL BARRERA MERCEDES CONDE
	12:00 h a 14:00 h	Receso para almuerzo		
	14:00 h a 15:00 h	Especificaciones técnicas del proceso de gestión del recurso humano en el sector educativo	PER	YANETH ROCIO GOMEZ SUAREZ Profesional Especializado VIRLEY MILLAN ISMAEL BARRERA MERCEDES CONDE
	15:00 a 17:00	Especificaciones técnicas del Proceso de Atención al Ciudadano	PER	CAROLINA CALDERON DEVIA Profesional Especializado MARIA DEL CARMEN BABATIVA ROSA ESTELA ESPITIA
	17:00 a 10:30	Balance del día		
2016/02/18 DÍA CUATRO	08:00 h a 09:30 h	Especificaciones técnicas del Proceso de Atención al Ciudadano	PER	CAROLINA CALDERON DEVIA Profesional Especializado MARIA DEL CARMEN BABATIVA ROSA ESTELA ESPITIA
	09:30 h a 11:30 h	Balance de auditoría y preparación cierre		
	11:30 h a 12:00 h	Reunión de cierre	PER	Auditados de todos los procesos

FECHA	HORA	PROCESO / ACTIVIDAD / REQUISITO POR AUDITAR	AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
Observaciones:				
Favor diligenciar la columna derecha con el cargo y nombre de las personas que van a atender la auditoría en cada uno de los procesos.				
• La auditoría se realizará mediante la metodología del ciclo PHVA, con entrevista, revisión documental y muestreo selectivo en cada uno de los macroprocesos del alcance de referencia. • Durante la reunión de apertura se precisarán y confirmarán los tiempos de auditoría. • La duración de las entrevistas puede variar dependiendo del tema y hallazgos de la auditoría. • Se verificará el cumplimiento del Reglamento de la Certificación de Procesos de Icontec y los Manuales de imagen y aplicación de los Certificados. Se verificará la integridad del original del Certificado Icontec de cada uno de los procesos entregados a la Secretaría. • Es importante tener en cuenta que durante la auditoría se verificará en todos los macroprocesos, el despliegue y aplicación de los requisitos 1 al 12 de las especificaciones técnicas, los cuales hacen referencia a la evaluación de la conformidad del sistema. • De acuerdo con el reglamento de Icontec, se hará el seguimiento y verificación a las acciones correctivas implementadas para las no conformidades detectadas en auditorías anteriores, con el fin de verificar la eficacia de las mismas y efectuar el cierre respectivo. • Se verificarán los registros de las quejas y reclamaciones recibidas de los clientes y el tratamiento dado por parte de la Secretaría.				