

1 INFORMACION GENERAL		
ORGANIZACIÓN		
Ministerio de Educación Nacional. Secretaria de Educación y Cultura del Tolima		
PÁGINA ELECTRÓNICA		
www.sedtolima.gov.co		
DIRECCIÓN		
SEDE PRINCIPAL O ADMINISTRATIVA		
Carrera 3 Calle 10 Gobernación Piso 8. Ibagué – Tolima – Colombia.		
PLANTA(S) DE FABRICACIÓN /SEDES		
No aplica		
NOMBRE DEL PROCESO /ALCANCE DEL SERVICIO /PROGRAMAS DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO		
Norma de certificación	Sede	Alcance del servicio
Especificaciones técnicas para el proceso Nacional de cobertura del servicio educativo M-DS-EB-00-00-03	Sede principal	Español: Proceso Nacional de cobertura del servicio educativo English: National Educational Service Coverage Process
Especificaciones técnicas para el proceso de gestión del recurso humano en el sector educativo M-DS-EB-AP-00-05	Sede principal	Español: Proceso de gestión del recurso humano en el sector educativo English: Human Resources Management Process in Educational Sector
Especificaciones técnicas para el proceso de atención al ciudadano A-DS-AC-00-00-01	Sede principal	Español: Proceso de atención al ciudadano English: Citizen Attention Process
Especificaciones técnicas para el proceso Nacional de Gestión de la Calidad del servicio educativo M-DS-EB-CE-00-01	Sede principal	Español: Proceso Nacional de Gestión de la Calidad del servicio educativo English: Process in Quality Management Educational Service

CRITERIOS:

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.
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.
3. Especificaciones técnicas para el proceso de atención al ciudadano. Technical Specifications for Citizen Attention Process A-DS-AC-00-00-01 Versión 3.
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
5. Reglamento para la certificación Icontec de servicios y procesos - ES-R-PD-06

EXCLUSIONES JUSTIFICADAS

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

CÓDIGO SECTOR: IAF 37 Sector Educación

ALCANCE CERTIFICACIÓN ISO 9001 y ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN (Si es aplicable).
N.A.

REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN

• Nombre:	MELQUISEDEC ACOSTA JIMENEZ
• Cargo:	Secretario de Educación Departamental del Tolima.
• Correo electrónico:	melquiedec.acosta@sedtolima.gov.co;pilar.morera@sedtolima.gov.co;

TIPO DE AUDITORIA: Renovación

EQUIPO AUDITOR

• Líder:	Rosmary Mejía Serrano
• Correo electrónico:	rochymys@hotmail.com
• Auditor:	No aplica
• Auditor:	No aplica
• Experto Técnico:	No aplica

DATOS DEL CERTIFICADO	COBERTURA	CALIDAD EDUCATIVA	TALENTO HUMANO	ATENCIÓN AL CIUDADANO
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	• 2013-06-20	• N.A.	• 2013-06-20	• 2013-06-20
Fecha vencimiento:	• 2016-06-20	• 2017-02-18	• 2016-06-20	• 2016-06-20

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

3.	ACTIVIDADES DESARROLLADAS
3.1	AUDITORÍA AL SISTEMA DE CONTROL DE LA CONFORMIDAD
Durante el ejercicio de auditoría se realizaron las siguientes actividades:	
- 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 y Cultura del Tolima. - 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. - Se verifico (1) no conformidad menor identificada en la auditoría anterior, relacionada con los requisitos de Sistema de gestión de calidad en los procesos Nacional de Cobertura del Servicio Educativo, Gestión de la Calidad en el Sector Educativo y Gestión del Recurso Humano en el Sector Educativo, encontrando la aplicación de los respectivos planes de acción definidos por la Secretaria de Educación y Cultura de Tolima. De acuerdo con lo verificado se da cierre a la no conformidad. - Se verificó que la Secretaria de Educación tuviese identificado, planificado e implementado así como que realice seguimiento y verificación al marco legal aplicable para cada uno de los macroprocesos, por lo cual se evidenció la capacidad técnica de la organización para cumplir los principales requisitos legales relacionados a continuación:	
GENERALES:	
- Ley 115 de 8 de febrero de 1994. Por la cual se expide la Ley General de Educación. - 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. - 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. - Decreto 1526 del 24 de julio de 2002. Por el cual se reglamenta la administración del Sistema de Información del sector educativo. - Ley 872 de 2003, “por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios”. - Ley 909 del 23 de septiembre del 2004. Por la cual se expiden normas que regulan el empleo	

público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.

- Decreto 2355 del 24 de junio de 2009. Por el cual se reglamenta la contratación del servicio público educativo por parte de entidades territoriales certificadas.
- Ley 734 del 5 de febrero de 2002. Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. Título I Capítulo II Deberes, artículo 34 Deberes del Servidor Público, numerales 1, 12, 26, 34, 37. Capítulo III Prohibiciones, artículo 35 Prohibiciones, numeral 8.
- Ley 57 del 5 de julio de 1985. Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales. Ley 594 del 14 de julio de 2000. Por medio de la cual se dicta la ley general de archivos y se dictan otras disposiciones.
- Acuerdo No 039 del 31 de octubre de 2002. Por el cual se regula el procedimiento para la elaboración y aplicación de las Tablas de Retención Documental en desarrollo del artículo 24 de la Ley 594 de 2000.
- Decreto 1850 de 13 de Agosto de 2002, por el cual se reglamenta la organización de la Jornada escolar y 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

COBERTURA:

- Ley 115 de 8 de febrero de 1994. Por la cual se expide la Ley General de Educación.
- Ley 715 del 21 de diciembre de 2001. Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias 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.
- Decreto 3011 de 19 de diciembre de 1997: Por el cual se establecen normas para el ofrecimiento de la educación de adultos y se dictan otras disposiciones.
- 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. - Artículo 23. Funciones del Consejo Directivo: d) Fijar los criterios para la asignación de cupos disponibles para la admisión de nuevos alumnos.
- Resolución 5360 del 7 de septiembre de 2006. Por la cual se organiza el proceso de matrícula oficial de la educación preescolar, básica y media en las entidades territoriales certificadas.
- Decreto 366 del 9 de febrero de 2009, por medio del cual se reglamenta la organización del servicio de apoyo pedagógico para la atención con discapacidad o con capacidades o con talentos excepcionales en el marco de la educación inclusiva.
- Decreto 2562 de Noviembre 27 de 2001. por el cual se reglamenta la Ley 387 del 18 de julio de 1997, en cuanto a la prestación del servicio público educativo a la población desplazada por la violencia y se dictan otras disposiciones

ATENCION AL CIUDADANO:

- Ley 1437 de 18 de enero de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 962 del 8 de julio de 2005. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Acuerdo No 039 del 31 de octubre de 2002. Por el cual se regula el procedimiento para la elaboración y aplicación de las Tablas de Retención Documental en desarrollo del artículo 24 de la Ley 594 de 2000.
- Ley 594 de 2000 Ley general de archivo.

TALENTO HUMANO:

- Decreto Ley 2277 de septiembre 14 de 1979, “por el cual se adoptan normas sobre el ejercicio de la profesión docente”.
- Ley 33 de 29 de enero de 1985, por la cual se dictan algunas medidas en relación con las cajas de previsión y con las prestaciones sociales para el sector público.
- Decreto 709 de 17 de abril de 1996, por el cual se establece el reglamento general para el desarrollo de programas de formación de educadores y se crean condiciones para su mejoramiento profesional.
- Decreto Ley 1567 de 1998. Por el cual se crean el Sistema de Capacitación y el Sistema de Estimulos de los Empleados del Estado. Reglamentado por el Decreto Nacional 1572 de 1998 y Parcialmente por el Decreto Nacional 1227 de 2005.
- Ley 734 del 5 de febrero de 2002. Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. Título IV Capítulo II Deberes, artículo 34 Deberes del Servidor Público, numerales 1, 12, 26, 34, 37. Capítulo III Prohibiciones, artículo 35 Prohibiciones, numeral 8.
- Decreto 3020 de 10 de diciembre de 2002. Por el cual se establecen los criterios y procedimientos para organizar las plantas de personal docente y administrativo del servicio educativo estatal que prestan las entidades territoriales y se dictan otras disposiciones. Capítulo II. Parámetros.
- Ley 909 de 23 de septiembre de 2004. Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 3752 de 22 de diciembre de 2003. Por el cual se reglamentan los artículos 81 parcial de la Ley 812 de 2003, 18 parcial de la Ley 715 de 2001 y la Ley 91 de 1989 en relación con el afiliación de los docentes al Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 3238 del 6 de octubre del 2004. Por medio del cual se reglamentan los concursos que rigen para la carrera docente y se determinan criterios, contenidos y procedimientos para su aplicación y reglamentarios.
- Decreto 1227 de 21 de abril de 2005. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004.
- Decreto 785 del 17 de marzo del 2005, por el cual se establece el sistema de nomenclatura y clasificación y de funciones y requisitos generales de los empleos de las entidades territoriales que se regulan por las disposiciones de la Ley 909 de 2004.
- Decreto 1494 de 13 de mayo de 2005. Por el cual se reglamentan los procedimientos para realizar modificaciones en las plantas de cargos del personal docente, directivo docente y administrativo financiadas con cargo al Sistema General de Participaciones.
- Ley 1010 de 23 de enero de 2006. Por medio de la cual se adoptan medios para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.
- Decreto 3782 de 2007 Reglamenta la evaluación anual de desempeño laboral docente y directivo docente.

CALIDAD EDUCATIVA:

- Ley 115 de 1994 Ley general de educación.
- Decreto 1278 de Junio 19 de 2002. Por el cual se expide el Estatuto de Profesionalización Docente.
- 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.
 - Decreto 2253 de 1995, por el cual se adopta el reglamento general para definir las tarifas de matrículas, pensiones y cobros periódicos, originados en la prestación del servicio público educativo, por parte de los establecimientos privados de educación formal y se dictan otras disposiciones.
 - Decreto 529 de 2006, por el cual se establece el procedimiento para la fijación o reajuste de tarifas de matrículas, pensiones y cobros periódicos para establecimientos educativos privados de educación preescolar, básica y media clasificados en el régimen de libertad regulada, y se dictan otras disposiciones.
 - 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.
 - Resolución 4444 de 2006, por la cual se adopta el Manual de Evaluación y Clasificación de Establecimientos Educativos.
 - Guías metodológicas MEN
- La auditoría se realizó por muestreo selectivo de evidencias de las actividades y resultados de la Secretaria 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, no fueron identificadas, no conformidades ni mayores ni menores en los procesos certificados.

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 Secretaria de Educación y Cultura del 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	N° NO CONFORMIDADES	REQUISITO
CALIDAD EDUCATIVA	1	Numeral 72 C y E.
TALENTO HUMANO	1	Numeral 18.
TOTAL DE NO CONFORMIDADES	2	

La Secretaria de Educación Y Cultura del Tolima presentó la propuesta de acciones para las no conformidades identificadas para el sistema y para los macroprocesos, y fueron revisadas y aprobadas por el auditor líder.

Conclusiones generales sobre la conformidad del servicio:

- Se verificaron (6) no conformidades menores identificadas en la auditoría anterior, relacionadas con los procesos de Atención al Ciudadano (1), Gestión del Recurso Humano en el Sector Educativo (2), y Gestión de la Calidad en el Sector Educativo (3), encontrando la aplicación de los respectivos planes de acción definidos por la Secretaria de Educación y Cultura del Tolima. De acuerdo con lo verificado se da cierre a las no conformidades.

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

Número de no conformidades detectadas en esta auditoría	Mayores	
	Menores	2
Número de no conformidades solucionadas de esta auditoría	Mayores	
	Menores	
Número de no conformidades solucionadas que estaban pendientes de la auditoría anterior.	Menores	7
Número total de no conformidades pendientes	Mayores	
	Menores	2
Observaciones:		

4. ASPECTOS RELEVANTES

PROCESO GESTION DE CALIDAD:

- La articulación del Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima al Sistema de Gestión de Calidad de la Gobernación del Tolima porque con ello se integran y unifican esfuerzos tendientes a fortalecer la cultura de la calidad y se garantiza la correcta alineación de los objetivos y proyectos de la Secretaría de Educación, con los objetivos y metas de la Gobernación del Tolima.
- El uso de la herramienta "Programa Ejecutor", el cual les permite realizar seguimiento al estado de avance de metas proyectadas en el plan de desarrollo, facilitando a la Secretaría a través del cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo de la Gobernación, las cuales están soportando los programas y proyectos que se adelantan en la Secretaría para fortalecer la educación en el Departamento, mediante el uso del tablero de indicadores a través de semáforos.
- El control a los proveedores a través de un formato de supervisión mediante el cual el funcionario supervisor puede hacer la evaluación y reevaluación del servicio que se está prestando a la

Secretaría y así determinar la eficiencia y eficacia del mismo.

- La disposición de recursos del ente territorial para el cumplimiento de las metas, proyectos y procesos trazados por la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima, porque permite fortalecer y mantener los procesos certificados.

PROCESO NACIONAL DE COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO:

- La estrategia de búsqueda de niños “La Escuela busca a los niños” que logró involucrar a los Alcaldes Municipales no certificados y comunidad tanto educativa como comunidad en general, la cual se está realizando en todos los Municipios del Departamento a través de una campaña mediante la instalación de mesas de Educación en cada Municipio en las cuales se firman pactos por la Educación, lo que compromete a un más al Alcalde y Rectores de la Instituciones Educativas a seguir aunando esfuerzos tendientes a lograr que no existan niños ni jóvenes ni adultos por fuera del sistema educativo, garantizando así que se genere menor analfabetismo en la región.
- Los variedad en cuanto a modelos flexibles que ofrecen actualmente las Instituciones Educativas del Departamento, tanto en la zona rural como en la urbana, porque permiten una mayor ampliación de oferta educativa no solo dirigida a niños sino a jóvenes y adultos, a través de diferentes modelos de aprendizaje, y de acuerdo al contexto de la zona.
- El proyecto pedagógico de inclusión realizado por la Secretaría de Educación y Cultura del Departamento, a través del operador NEUROARTE, con el cual se atienden niños con discapacidad caracterizados, permitiéndoles integrarse a través de estos procesos al sistema educativo, interactuando docentes y niños, para beneficio de esta población.

PROCESO DE GESTION DE CALIDAD EN EL SECTOR EDUCATIVO:

- El análisis realizado por el Proceso de Calidad a las Pruebas Externas presentadas por los Estudiantes de las Instituciones Educativas, el cual fue socializado a cada rector y director de la Institución educativa a fin de que en cada Municipio analicen y comparen de acuerdo a cada IE que fortalezas y debilidades están presentando los estudiantes que permiten formular mejoras eficaces en pro de la calidad de la educación.
- La apropiación de recursos por parte del Ente Territorial para garantizar que el PAM sea viable técnica y financieramente, permitiendo que se puedan desarrollar los diferentes proyectos establecidos.
- El desarrollo de importantes proyectos de gestión encaminados y focalizados en la educación inicial que ha permitido el reconocimiento tanto a nivel nacional como a nivel mundial de esta política en pro de los derechos de los niños y niñas del Departamento.
- La aprobación por parte del Consejo Departamental de Política Social del Tolima, de “La Política Pública de Calidad Educativa”, pertinente y acorde con las situación actual del Departamento, que responda a la multietnicidad e interculturalidad, innovadora y que promueva la inclusión, con metas a largo plazo y buscando a través de esta acción se genere una mejora en la calidad de la educación del departamento.
- El compromiso del Líder y Personal del Proceso de Calidad, en mejorar día a día la educación en el Departamento mediante el empoderamiento de los procedimientos, y con decidido apoyo otorgado

por el Secretario de Educación y del Señor Gobernador del Tolima, en la consecución y asignación de recursos para la Educación.

- La inclusión dentro del Proyecto Académico de 16 Instituciones Educativas de la cátedra del café, a través de la cual se está manejando el proyecto “Escuela Café”, auspiciado por el Comité de Cafeteros de la Región, y mediante el cual se han beneficiado 526 estudiantes con una hectárea de tierra para que ejecuten sus proyectos productivos, generando e incentivando la producción en la Región.
- El avance logrado con los proyecto de formación docentes, establecido en un plan a largo plazo, beneficiando con 300 maestrías otorgadas, a los docentes del Departamento, con lo cual se busca que los proyectos de grado adelantados sean para beneficio de cada una de las Instituciones Educativas, en aula que permitan que se vislumbre una mejora en la calidad de la educación.
- La aprobación por la Asamblea Departamental de la política pública en educación ambiental, que ha permitido que esta sea tomada como una experiencia significativa para mostrar a nivel nacional.
- Los proyectos de articulación con la educación superior, a través de convenios con 4 Universidades, que permite igualmente beneficiar a 70 Funcionarios de la Secretaría de Educación para fórmalos en pedagogía y así lograr un mayor fortalecimiento en el proceso de calidad.

PROCESO GESTION DEL RECURSO HUMANO EN EL SECTOR EDUCATIVO:

- La generación de un plataforma de labores diseñada por la Secretaria de Educación del Tolima, y que fue resaltada por el MEN, porque permite en tiempo real realizar todas las novedades y observaciones a la planta de personal que garantice a la Secretaría de Educación realizar los análisis y acciones de mejora encaminadas a un mejor desempeño.
- La oportunidad en cuanto al trámite de los procesos de ascenso y de inscripción en el escalafón que han permitido una disminución en términos que se han visto reflejados en la eficiencia en cuanto a la prestación del servicio en la medición de indicadores.
- El adecuado control a las novedades y Horas Extras que se realiza en el proceso de nómina, porque garantiza la confiabilidad en cuanto a la ejecución del presupuesto destinado al pago de nómina de la Secretaría en los tiempos estipulados.

PROCESO DE ATENCION AL CIUDADANO:

- La revisión conjunta del Líder del Proceso de Atención al Ciudadano, con los líderes de cada uno de los procesos de la Secretaría de Educación para mantener actualizados los ejes temáticos, logrando identificar si los asignados corresponden al desarrollo de sus procedimientos.
- El constante seguimiento a través de diferentes acciones al estado de los requerimientos asignados, entre las cuales están los plantones que realiza el proceso en cada dependencia buscando mejorar la oportunidad de respuesta por parte de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima y así lograr una mejor prestación del servicio y ubicación en el ranking Nacional.

5. ASPECTOS POR MEJORAR

Indicar los aspectos débiles que requieren mayor atención por parte de la Dirección de la organización o que implican riesgos. No se debe repetir la redacción de las no conformidades. (qué y para qué)

PROCESO GESTION DE CALIDAD:

- La actualización de las tablas de retención documental, a través del Archivo Departamental, que permitan identificar y realizar un manejo adecuado del archivo de la Secretaría de Educación Departamental del Tolima.
- La socialización en comité de calidad con todos los interesados, de los resultados del análisis y medición de indicadores tanto de los procesos, como los del Plan de Desarrollo, para que se tomen las acciones pertinentes respecto al cumplimiento de esto en los términos pactados.
- El seguimiento constante a los planes de mejoramiento establecidos en las auditorias tanto internas como externas, a fin de que las acciones que de estos se deriven, sean ejecutadas en los términos propuestos y surtan el efecto deseado en cada uno de los procesos.
- La continua capacitación a los funcionar en temas como producto no conforme, acciones correctivas y preventivas, para que se evidencie en estos una mayor capacidad en cuanto a la identificación de los mismos y las acciones eficaces para evitar su recurrencia.

PROCESO NACIONAL DE COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO:

- La generación de estrategias propias para la permanecía en las instituciones educativas diferentes a las establecidas por el MEN, donde se involucre a rectores y alcaldes de los municipios.
- La priorización de las Instituciones Educativas en cuanto a acompañamiento y seguimiento en el proceso que adelanta cobertura, mediante la asistencia técnica que se preste.
- Establecer criterios definidos para la programación de las auditorías que permitan establecer las necesidades de cada Institución Educativa de acuerdo al grado de inconsistencias o incumplimientos que presente en desarrollo del proceso de cobertura.

PROCESO DE GESTION DE LA CALIDAD EN EL SECTOR EDUCATIVO:

- Continuar realizando el proceso de acompañamiento y seguimiento a las Instituciones Educativas tanto públicas como privadas del Departamento a través de la Asistencia Técnica en el sistema de Evaluación Interna de los Estudiantes propendiendo por establecer procedimientos tendientes a mejorar el nivel de calidad educativa en la Instituciones.
- Realizar paralelamente asistencia técnica a las Instituciones Educativas Privadas para la revisión y re significación de los Proyectos Educativos Institucionales para que estén acordes y ajustadas a los cambios introducidos con las políticas públicas de educación a nivel nacional.
- La generación de acciones de mejora producto de la evaluación que realizan las Instituciones Educativas, que se generan de las asistencias técnicas a través del análisis de los resultados que se hagan de estas.

- Trabajar conjuntamente con el Proceso de Gestión del Recurso Humano, para que el proceso de evaluación a docentes y directivos docentes, se realice de acuerdo a los procedimientos establecidos, logrando realizar todas las actividades al 100% para lograr que el análisis de este proceso pueda ser utilizado como insumo para la formulación de los planes de capacitación y formación docente.

PROCESO GESTION DEL RECURSO HUMANO EN EL SECTOR EDUCATIVO:

- La socialización del proyecto de estudio técnico en Comité Directivo, para que todas las áreas puedan presentar sus opiniones al respecto y se pueda aprobar para que sea remitido dicho estudio al MEN de acuerdo a las prioridades y necesidades detectadas por las áreas involucradas en el proceso.
- Como resultado del análisis de ausentismos que están presentado las Instituciones Educativas, que se haga la socialización en el comité directivo para la generación de acciones correctivas o preventivas según correspondan y socialización con rectores para toma de decisiones.
- Trabajar articuladamente con el Proceso de Gestión del Recurso Humano para que el proceso de evaluación docente y directivo docente se realice oportunamente y dando cumplimiento al cronograma establecido para que se evidencie en el sistema humano el cargue de todas las evaluaciones que se realizan en las Instituciones Educativas, el cual a la fecha se encuentra en más de un 93%.
- En cuanto el proceso de notificación en prestaciones sociales, para que se utilicen los medios tecnológicos que ha dispuesto la normatividad para tal fin y se evidencie la eficacia de esta acción en cuanto a los términos de notificación, generando un impacto en el indicador.

PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:

- Continuar trabajando en las estrategias de seguimiento a los Requerimientos del SAC, enfatizando el cumplimiento del trámite en los tiempos establecidos en los ejes temáticos, para evitar que se presente vencimientos, para lograr bajar el índice de requerimientos finalizados por fuera del término, para que se evidencie una mejora en cuanto a la oportunidad en la respuesta y se permita avanzar en el ranking nacional.
- Disponer en medio físico las preguntas frecuentes y tramites que presta la Entidad en los módulos de atención al ciudadano, ya que facilita a la comunidad que realiza los tramites directamente en las oficinas de la Secretaría tener una guía para identificar y realizar sus peticiones quejas y reclamos adecuadamente logrando una mayor eficacia en el desarrollo del proceso.
- Realizar una mayor divulgación en cuanto al uso del SAC a la comunidad, para que se incremente su uso y evitando el desplazamiento de los usuarios a la Secretaría, y así se generen traumatismos en las Instituciones Educativas por el ausentismo que se pueda presentar en el evento de los docentes que requieren realizar trámites o solicitudes ante la Secretaría de Educación, dándose un uso eficaz a esta herramienta.

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

Se realizó la verificación de las acciones correctivas implementadas para dar tratamiento y cierre a las No Conformidades identificadas en la auditoría anterior y se concluye que los planes de acción propuestos se realizaron y que fueron eficaces para dar cierre a las No Conformidades.

7. RECOMENDACIONES PARA LA AUDITORIAS DE SEGUIMIENTO

Revisión del cumplimiento de los planes de acción establecida para dar cierre a las no conformidades detectadas en la presente auditoria, así como el seguimiento a los aspectos por mejorar determinados en el presente informe para verificar que hayan implementado acciones, tendientes a lograr unos mejores resultados a los procesos certificados.

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 la vigencia 2014 a la fecha de esta auditoría: Total de requerimientos a la fecha 36.195 de enero a 30 de Septiembre así:

Tipo de Requerimiento	Cantidad
Consulta	239
Felicitaciones	10
Sugerencia	217
Trámite	35291
Queja o Reclamo	161
Invitación	86

- Los requerimientos en su mayoría son trámites relacionados con el proceso de Talento Humano, en temas de planta de personal, nomina, certificaciones y fondo de prestaciones. Las quejas están relacionadas primordialmente con inconsistencias en la nómina respecto a descuentos, pagos y libranzas que generan los docentes y administrativos.
- A la fecha de esta auditoría se presenta el siguiente comportamiento relacionado con la oportunidad en la respuesta: La oportunidad de la respuesta este mes de septiembre se ubicó en un 86,64% siendo el área donde se presentó más baja la oportunidad en la respuesta el proceso de gestión de la calidad del servicio educativo y los que tuvieron una mayor oportunidad en la respuesta de 100% el área de acceso a la educación, atención al ciudadano, desarrollo de personal, gestión de la

cobertura, gestión documental, gestión financiera y permanencia a la educación.

- Se verifica en el siguiente cuadro el comportamiento en oportunidad de respuesta del mes de Septiembre de 2014: De un total de requerimientos de 3.746

Estado de Requerimiento	Cantidad
Vencidos	0
A tiempo	53
Finalizados a tiempo	3345
Finalizados fuera de tiempo	348

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 presentó un cambio en la Dirección de la Secretaría de Educación correspondiente al cargo de Secretario de Educación del Departamento, generándose una revisión y redireccionamiento en cuanto al cumplimiento de metas del plan de desarrollo departamental y de los proyectos del Plan de Apoyo al Mejoramiento en pro de la Educación del Departamento.

9. CONCEPTO DEL EQUIPO AUDITOR

	Se recomienda otorgar el certificado		Se recomienda no otorgar el certificado
	Se recomienda mantener el certificado		Se recomienda suspender el certificado
X	Se recomienda renovar el certificado: - Proceso Nacional de Cobertura del Servicio Educativo. - Proceso de Gestión del Recurso Humano en el Sector Educativo. - Proceso de Atención al Ciudadano. - Proceso de Gestión de la Calidad en el Sector Educativo.		Se recomienda cancelar el certificado
	Se recomienda ampliar el certificado		Se recomienda no ampliar el certificado
	Se recomienda reactivar el certificado		

Observaciones: No se hace necesario realizar una auditoría adicional.

Nombre Auditor Líder:	Rosmary Mejía Serrano.	Fecha:	(2014 –11-14)
-----------------------	-------------------------------	--------	----------------------

11. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME

☐	Anexo 1. No conformidades detectadas y acción correctiva propuesta por la Organización
--------------------------	--

☐

☐

☐

☐

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

No.	Fecha	NC M	NC m	Numeral del requisito		Descripción del incumplimiento	Corrección y fecha propuestas	Análisis de causas	Acción correctiva y fecha propuestas	Aceptación del plan de acción por auditor
				Proceso o servicio	Sistema de gestión					

INFORME DE AUDITORÍA EN SITIO
CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS



1.	2014/10/30		x	Gestión de la Calidad del Servicio Educativo 72 c y e.		No se evidencia que la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima socialice con la comunidad educativa las experiencias significativas que se presentan en las Instituciones Educativas del Departamento, ni realiza seguimiento a la estrategia de evaluación y acompañamiento al desarrollo, fortalecimiento y sostenibilidad de las experiencias significativas. Registros no aportados en la auditoría.	"1. Actualizar el Banco de experiencias significativas de las Instituciones Educativas del Departamento. Fecha Prevista: 04/11/2014 al 10/12/2014" "2. Registrar el seguimiento y evaluación del año 2014 Fecha Prevista: 04/11/2014 al 30/12/2014"	QUÉ. No se evidencia la evaluación, el seguimiento y acompañamiento de las Experiencias Significativas que presentan las I.E del Departamento. POR QUÉ. 1. Por desconocimiento del proceso D02.08 2. No existe una cultura de la planeación, ni de seguimiento al Banco de experiencias significativas. DÓNDE. Proceso D02.05 Definir, ejecutar y hacer seguimiento a las experiencias significativas que presentan las I.E del Departamento. QUIÉN. Comité Evaluador de Experiencias, Directora de Calidad Educativa, Profesional encargada del proceso D02.08	"1. Diseñar un instructivo o guía que facilite la evaluación de las experiencias significativas de las Instituciones Educativas del Departamento por parte del comité evaluador. Fecha Prevista: 04/11/2014 al 30/11/2014" "2. Elaborar Plan de seguimiento y evaluación de Experiencias Significativas presentadas por las I.E del Departamento (Banco de Experiencias Significativas) para el año 2015. Fecha Prevista: 01/12/2014 al 01/03/2015" "3. Evaluación, aprobación y socialización de Experiencias Significativas ante el comité evaluador de la SECD. Una vez aprobadas se inicia el acompañamiento y fortalecimiento. Fecha prevista: Febrero 15 de 2015 "	SI ☒ NO ☐ Fecha: 2014/11/14.
----	------------	--	---	--	--	---	---	--	--	--

INFORME DE AUDITORÍA EN SITIO
CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS



								CUÁNDO. El seguimiento a las metas de evaluación y acompañamiento para el desarrollo de Experiencias significativas de las I.E del Departamento. Se finalizará el mes de Marzo de 2015 CÓMO. 1. Se actualizara y consolidará la información relacionada en el Banco de experiencias Significativas de las I.E del Departamento. 2. Asistencia técnica para el desarrollo y fortalecimiento de Experiencias Significativas en las I.E. 3. La información consolidada se cruzará con las metas propuestas en el año 2014. CUÁNTO. Recurso Humano	"4. Asistencia Técnica para cada una de la Experiencias Significativas aprobadas. Acompañamiento, fortalecimiento y sostenibilidad. Fecha prevista: Marzo 30 a Sept 30 de 2015" "5. Realizar seguimiento y evaluación de Experiencias Significativas, trimestralmente Fecha prevista de inicio: marzo 2015." "6. Socialización de Experiencias Significativas a toda la comunidad Educativa del Departamento. Fecha prevista: Marzo 30 a Sept 30 de 2015"	SI ☒ NO ☐ Fecha: 2014/11/14.
--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--

INFORME DE AUDITORÍA EN SITIO
CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS



2	2014/10/30		x	Gestión del Recurso Humano en el Sector Educativo Numeral 18.	La Secretaría de Educación y Cultura de Tolima no realiza su proceso de selección de personal de una forma idónea que permita que las personas que ocupan los cargos soporten los documentos de cumplimiento para desempeñarse en el cargo al cual han sido seleccionados, de conformidad a los requisitos exigidos en el manual de funciones y requisitos. Esto se pudo evidenciar en la Hoja de Vida de Jaime Pava Arias, quien fue nombrado como auxiliar de servicios generales Código 470 Grado 4, y en los requisitos establecidos en el Decreto 0325 del 4 de Marzo de 2013 por el cual se adopta el manual de funciones, competencias y requisitos mínimos de los cargos administrativos de las Instituciones Educativas asignados a la Secretaría de Educación del Tolima, en el cual se establecen como requisitos para el cargo experiencia de 12 meses la cual no se verifica en la hoja de vida como aportada mediante registro.	No aplica, debido a que por el volumen de hojas de vida de los funcionarios adscritos a la SECD, se debe trabajar en torno a la acción correctiva	"POR QUÉ. No existe una lista de chequeo que permita constatar el estado actual de la historia laboral con los documentos reglamentarios. Carencia de un mecanismo de verificación que permita comprobar que todos los documentos soportados den cumplimiento para desempeñarse en el cargo que haya sido seleccionado el personal. No se verifica que cada hoja de vida contenga los soportes exigidos para dar cumplimiento al manual de funciones. DÓNDE. Proceso H02.03 Selección de personal. QUIÉN. Coordinadora de Talento Humano, Profesional encargada del proceso H02.03	"1. Elaborar formato de lista de chequeo que permita verificar que todos los requisitos exigidos en el Manual de Funciones, sean cumplidos por el funcionario al momento de su posesión. (Administrativos, Docentes, Directivos docentes)". Fecha prevista: Noviembre 15 de 2014. "2. Presentar el formato ante el Comité de Calidad de la SECD, para su aprobación". Fecha prevista: Noviembre 15 de 2014" "3. Implementar el formato para todos los funcionarios que se posesionen en la SECD, a partir de la fecha (Administrativos, Docentes, Directivos docentes) Fecha prevista: A partir de diciembre de 2015"	SI ☒ NO ☐ Fecha: 2014/11/14.
---	------------	--	---	---	---	--	--	---	---

INFORME DE AUDITORÍA EN SITIO
CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS



								CUÁNDO. Revisión y actualización de las historias laborales, requisitos específicos en la selección y nombramiento del personal CÓMO. 1. Se actualizara y consolidará la información relacionada con los soportes de cumplimiento para desempeñarse en el cargo una vez sean seleccionados de conformidad a los requisitos exigidos en el manual de funciones. 2. Capacitación en Requisitos en archivo ley 594 de 2000. CUÁNTO. "Recurso Humano"	"4. Implementar el formato para todas las hojas de vida del personal activo, adscrito a la SECD". Fecha prevista: A partir de diciembre de 2015"	SI ☒ NO ☐ Fecha: 2014/11/14.
--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--