

ORGANIZACIÓN	MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL. SECRETARIA DE EDUCACION Y CULTURA DEL TOLIMA.		
Dirección:	Carrera 3 Calle 10 Gobernación Piso 8. Ibagué – Tolima – Colombia.		
Representante:	MELQUISEDEC ACOSTA JIMENEZ / MARIA DEL PILAR MORERA GONZALEZ.	Fax:	2633359, 3112377968, 3143155819
Cargo:	Secretario de Educación/ Gerente de Modernización.	Correo electrónico	Melquiedec.acosta@sedtolima.gov.co; pilar.morera@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. (M-DS-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:			
☐	PRE – AUDITORIA	☐	OTORGAMIENTO
☐	AMPLIACIÓN	☒	RENOVACION
☐		☐	SEGUIMIENTO
☐		☐	EXTRAORDINARIA
Reunión de Apertura:	2014-10-27	Hora:	08:00 h
Reunión de Cierre:	2014-10-30	Hora:	15:30 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:	Rosmary Mejía Serrano (RMS)	Correo electrónico	rochymys@hotmail.com
Auditor:	No aplica	Auditor	No aplica
Experto técnico:	No aplica		
Fecha:	20014-10-03.		

FECHA	HORA	PROCESO / ACTIVIDAD / REQUISITO POR AUDITAR	AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
2014-10-27	08:00 h a 08:30 h	Reunión de Apertura	RMS	
	08:30 h a 11:00 1h	REQUISITOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. 1-14 (Incluye la evaluación en los 4 procesos) 1. Control de Documentos. 2. Control de Registros. 3. Responsabilidad de la dirección. 4. Gestión de los Recursos. 7. Adquisición de Bienes y Servicios. 8. Producto No Conforme. 9. Medicion Análisis y Mejora 10. Producto no conforme 11. Acciones preventivas y correctivas. 13. Tratamiento de Quejas. 14. Auditorías Internas.	RMS	NORA CIRLEY GOMEZ Profesional Universitario SGC JAIR MORA Técnico operativo SGC LILIANA LAMPREA
	11:00 h a	PROCESO NACIONAL DE COBERTURA.	RMS	WILLIAN GARCIA Director de Cobertura

FECHA	HORA	PROCESO / ACTIVIDAD / REQUISITO POR AUDITAR	AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
	12:30 h	Requisitos Técnicos. 26-47 Requisitos de Gestión de la Calidad. 1-12.		LILA MARIA CAMELO Profesional Especializada de Acceso- cobertura MARIA CRISTINA CARDONA Profesional Especializada de permanencia- cobertura.
	12:30 h a 13:30 h	Receso		
	13:30 h a 16:30 h	Continuación PROCESO NACIONAL DE COBERTURA. Requisitos Técnicos. 26-47 Requisitos de Gestión de la Calidad. 1-12.	RMS	WILLIAN GARCIA Director de Cobertura LILA MARIA CAMELO Profesional Especializada de Acceso- cobertura MARIA CRSITINA CARDONA Profesional Especializada de permanencia- cobertura
	16:30 h a 17:00 h	Balance con el gerente de modernización.	RMS	
2014-10-28	8:00 h a 12:30 h.	PROCESO GESTION DE LA CALIDAD EN EL SECTOR EDUCATIVO. Requisitos Técnicos. 61-72 Requisitos de Gestión de la Calidad. 1-14	RMS	LOURDES REGINA DIAZ Directora Calidad Educativa Edwin Florez Profesional Especializado- Calidad Educativa Andrea Vanegas Profesional Especializado- Calidad Educativa
	12:30 h a 13:30 h.	Receso		
	13:30 h a 16:30 h.	Continuación PROCESO GESTION DE CALIDAD EN EL SECTOR EDUCATIVO. Requisitos Técnicos. 61-72 Requisitos de Gestión de la Calidad. 1-14	RMS	LOURDES REGINA DIAZ Directora Calidad Educativa Edwin Florez Profesional Especializado- Calidad Educativa Andrea Vanegas Profesional Especializado- Calidad Educativa
	16:30 h a 17:00 h	Balance con el gerente de modernización	RMS	
2014-10-29	08:00 h a 12:30 h	PROCESO GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO. Requisitos Técnicos. 14 – 28 Requisitos de Gestión de la Calidad. 1-12	RMS	Yaneth Rocio Gomez Virley Millan Juliette Paola Ramirez Ismael Barrera
	12:30 h a 13:30 h	Receso		
	13:30 h a 16:30 h	Continuación PROCESO GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO. Requisitos Técnicos. 14 – 28	RMS	Yaneth Rocio Gomez Profesional Especializado Gestión del Talento Humano Virley Millan profesional Universitario Planta de Personal

FECHA	HORA	PROCESO / ACTIVIDAD / REQUISITO POR AUDITAR	AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
		Requisitos de Gestión de la Calidad. 1-12.		Juliette Paola Ramirez Profesional Universitario Carrera Ismael Barrera profesional Universitario Fondo de prestaciones Mercedes Ramirez Profesional Universitario de nómina Leidy Garcia Técnico operativo de salud ocupacional Yenny Marleidy Sanchez Técnico operativo Bienestar social
	16:30 h a 17:00 h.	Balance con el gerente de modernización	RMS	
2014-10-30	08:00 h a 13:30 h.	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO. Requisitos técnicos. 29-36. Requisitos de Gestión de la Calidad. 1-14	RMS	Carolina Calderon Profesional Especializado Atención al ciudadano Maria del Carmen Babativa Profesional Universitario Atención al ciudadano
	13:30 h a 14:30 h	Receso.		
	14:30 h a 15:30 h.	Consolidación informe	RMS	
	15:30 h a 16:30 h	Reunión de Cierre	RMS	
Observaciones:				
Para el inicio de la auditoría favor tener disponible: - Revisión de cierre de NC de la auditoria Icontec 2013. - Estadísticas de reclamos PQR del cliente correspondiente al año 2013 y 2014 y análisis de causas. - Estadística de acciones correctivas y preventivas 2013 y 2014 y análisis de causas. - El cuadro de indicadores con los resultados 2013 y lo avanzado para el 2014				
Los requisitos de gestión de calidad relacionados con: Control de documentos, control de registros, identificación y trazabilidad se verificarán durante toda la auditoria.				
Se debe contar con las tablas de retención disponible (o documento similar) para la verificación del control de documentos y registros.				
Favor devolver este plan diligenciado con los nombres y cargos de las personas que van a recibir la auditoría, al e-mail rochymys@hotmail.com				
Esta es una propuesta que puede modificarse. Cualquier duda favor comunicarse al móvil: 3152849126				
El horario de cierre estará sujeto a cambio de acuerdo al itinerario de vuelo.				