

1 INFORMACION GENERAL
ORGANIZACIÓN
MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL - SECRETARIA DE EDUCACION DE TOLIMA
PÁGINA ELECTRÓNICA
www.semtolima.gov.co
DIRECCIÓN
SEDE PRINCIPAL O ADMINISTRATIVA Carrera 3 Calle 10 y 11, Ibagué / Tolima Colombia
PLANTA(S) DE FABRICACIÓN /SEDES N.A.
NOMBRE DEL PROCESO /ALCANCE DEL SERVICIO Proceso de atención al ciudadano Citizen Attention Process Proceso cobertura del servicio educativo Educational Service Coverage Process Proceso de gestión del recurso humano en el sector educativo Human Resource Management Process in Educational Sector Proceso de Gestión de la calidad del servicio educativo Quality management Process in Educational Sector
CRITERIOS: A-DS-AC-00-00-01, Especificaciones técnicas del proceso de Atención al Ciudadano Versión 3 del 2012-01-23 Technical Specifications for Citizen Attention Process M-DS-EB-00-00-03, Especificaciones Técnicas Del Proceso Nacional de Cobertura del Servicio Educativo. Versión 1 del 2010-03-02 Technical Specifications for National Educational Service Coverage Process M-DS-EB-AP-00-05, Especificaciones técnicas del proceso de gestión del Recurso Humano en el sector Educativo. Versión 1 del 2010-03-02 Technical Specifications for Human Resource Management Process in Educational Sector M-DS-EB-CE-00-01, Especificaciones técnicas del proceso de gestión de la calidad del servicio educativo. Versión 2 Technical Specifications for quality management Process in Educational Sector

1 INFORMACION GENERAL				
Reglamento para la Certificación ICONTEC de Servicios y Procesos ES-R-PD-06 VERSIÓN 00, teniendo en cuenta que en el anexo 1 se definen los "REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL CONTROL DE LA CONFORMIDAD DEL SERVICIO O PROCESO", que también son objeto de auditoría para los procesos, según el Procedimiento AUDITORÍA DE SERVICIOS Y PROCESOS CODIGO: ES-P-PD-015 VERSION: 1, en el punto 5: CRITERIOS DE AUDITORIA.				
EXCLUSIONES JUSTIFICADAS				
No aplica para la Secretaría de Educación el control de los dispositivos de seguimiento y medición conforme lo establece el Anexo 1 Numeral 6.4 del Reglamento para la certificación ICONTEC de servicios y procesos ES-R-PD-06, por cuanto la prestación de los servicios no requiere la medición de magnitudes físicas por medio del uso de equipos de medición que deban ser calibrados o verificados frente a patrones nacionales o internacionales.				
CÓDIGO SECTOR: EA 37				
ALCANCE CERTIFICACIÓN ISO 9001 y ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN (Si es aplicable) N.A.				
REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN				
Nombre:	María del Pilar Morera			
Cargo:	Directora Administrativa			
Correo electrónico:	pilar.morera@sedtolima.gov.co			
TIPO DE AUDITORIA: SEGUIMIENTO + OTORGAMIENTO (Calidad Educativa)				
	FECHA		DURACIÓN (días auditor)	
REVISIÓN INICIAL	2013-10-28		0,5	
AUDITORIA EN SITIO	2013-10-28, 29, 30 y 31		3,5	
AUDITORIA COMPLEMENTARIA (si aplica)	2013-12-20		0,5	
EQUIPO AUDITOR				
Líder:	José Fernando Ruíz			
Correo electrónico:	jruiz@icontec.net			
DATOS DEL CERTIFICADO (si aplica)	Cobertura del Servicio Educativo	Gestión del recurso humano en el sector educativo	Atención al ciudadano	Gestión de la calidad del servicio educativo
Código	CP-026-1	CP-026-2	CP-026-3	
Fecha de emisión inicial	2010-06-21	2010-06-21	2010-06-21	

1 INFORMACION GENERAL				
Fecha última renovación (si aplica)				
Fecha vencimiento:	2016-06-20	2016-06-20	2016-06-20	

2 OBJETIVOS DE LA AUDITORIA
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 AUDITORIA AL SISTEMA DE CONTROL DE LA CONFORMIDAD
✓ El 2013-10-28 se llevo a cabo la planeación de la auditoría a las especificaciones técnicas de los procesos de Atención al ciudadano, Cobertura del servicio educativo, Gestión del recurso humano del sector educativo y gestión de la calidad del servicio educativo con una duración de 0,5 días y se determinó que la documentación asociada permite realizar la segunda etapa de auditoría. Con base en la información suministrada se elaboró el plan de la auditoria en sitio, el cual fue dado a conocer a la Secretaría de Educación. ✓ Los días 2013-10-28, 29, 30 y 31 se llevó a cabo la auditoria en sitio en las instalaciones de la Secretaría de la ciudad de Ibagué - Tolima conforme a lo planificado. ✓ Se realizó reunión de apertura con asistencia del grupo de trabajo en la que se trataron entre otros temas los servicios de ICONTEC, la planificación del proceso de auditoría, compromiso de confidencialidad y se hizo referencia a los procedimientos y condiciones de la auditoría. ✓ La auditoria se realizó haciendo uso de las técnicas de auditoría: muestreo selectivo de acuerdo con el procedimiento interno ES-P-PD-015, aplicación del ciclo PHVA y el establecimiento de las fuentes de información a partir de la documentación de las especificaciones técnicas de los procesos. ✓ Como información de entrada para la auditoría se revisaron los resultados de la revisión inicial en el proceso de Gestión de la calidad en el servicio educativo, de la cual se tuvo en cuenta las observaciones y hallazgos presentados. ✓ La metodología para la realización de la auditoria se fundamentó en la verificación de los requisitos y la realización de entrevistas a fin de evaluar la eficacia en la aplicación de los

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Reglamento Técnicos.

- ✓ Mediante una muestra de productos y servicios, se verificó la capacidad de la Organización para identificar, planificar e implementar los requisitos legales y reglamentarios aplicables: Ley general de Presupuesto, Decretos 1278 de junio de 2002 y 2277 de 1979 administración de la carrera docente de los directivos docentes y docentes del sector educativo, Ley 594 de 2000 Ley general de archivos, Ley 715 de 2001 Organización de la prestación de los servicios de educación, Ley 909 de 2004 Carrera administrativa, Decreto 3020 de 2002, Organizar las plantas de personal docente y administrativo del servicio educativo estatal, Resolución 5360 de 2006 Por la cual se organiza el proceso de matrícula oficial de la educación preescolar, básica y media en las entidades territoriales certificadas.
- ✓ Se realizó reunión de cierre el 2013-10-31 según lo planificado y se presentaron los resultados de la auditoria: Aspectos relevantes, aspectos por mejorar en la aplicación de las especificaciones Técnicas, ocho (8) No Conformidades Mayores y cuatro (4) No conformidades menores en el proceso de Calidad del Servicio educativo y cuatro (4) No Conformidades menores en los demás procesos.
- ✓ Elaboración del informe final y verificación de las acciones correctivas propuestas por la Secretaría para dar tratamiento y cierre a las No Conformidades identificadas durante el ejercicio.

3.2 EVALUACIÓN DEL PROCESO Y SERVICIO

- ✓ Se auditaron y evaluaron las siguientes Especificaciones Técnicas según el alcance determinado en los mismos para el Ministerio de Educación:
 - Especificaciones técnicas del proceso de atención al ciudadano
 - Especificaciones técnicas del proceso nacional de cobertura del servicio educativo
 - Especificaciones técnicas del proceso de gestión del recurso humano en el sector educativo
 - Especificaciones técnicas del proceso de gestión de la calidad del servicio educativo
- ✓ Dentro de los criterios de auditoría se tuvo en cuenta también la documentación elaborada por la Secretaría para dar respuesta a los requisitos de las especificaciones técnicas.
- ✓ Una vez evaluado el cumplimiento de los requisitos se estableció que si bien la Secretaría de Educación de Tolima tiene la capacidad de cumplir los criterios definidos en las Especificaciones técnicas del Ministerio de Educación, a la fecha estas no se están cumpliendo en lo relacionado con las no conformidades identificadas durante la auditoria, para lo cual es importante implementar sin demora las acciones correctivas necesarias a fin de asegurar la conformidad frente a estos requisitos

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

Número de no conformidades detectadas en esta auditoria	Mayores	8
	Menores	8
Número de no conformidades solucionadas de esta auditoria	Mayores	8
	Menores	1

3.3 Conformidad del Sistema de control de la conformidad y del proceso o servicio		
Número de no conformidades solucionadas que estaban pendientes de la auditoria anterior.	Menores	5
Número total de no conformidades pendientes	Mayores	0
	Menores	7
Observaciones:		

4. ASPECTOS RELEVANTES
Gestión de Calidad 4.1 Las reuniones de Comité Directivo; por la regularidad en que se realizan estas sesiones de trabajo con la participación del equipo de trabajo de líderes de proceso para la revisión de la gestión y la toma de decisiones y acciones de mejora para los procesos. 4.2 El apoyo del Secretario de Educación, Gerente de Modernización y su equipo de trabajo para que se desarrollen con eficiencia y eficacia las actividades relacionadas con el mantenimiento y mejora continua de la implementación de las especificaciones en los procesos certificados de la Secretaría. Atención al Ciudadano 4.3 El control de calidad diario de los requerimientos ingresados en el sistema; con lo cual se gestiona y asegura la conformidad en el registro y direccionamiento correcto de los PQR a los diferentes procesos de la secretaría. 4.4 La aplicación del concepto del Producto / servicio no conforme en el proceso y así mismo la identificación, control y registro; evidencia la gestión del equipo de trabajo por asegurar la conformidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. 4.5 El equipo de trabajo del proceso; evidencia su compromiso con la gestión por el orden, control, seguimiento, medición, análisis de datos de los indicadores y la formulación de planes de acción de mejora que impactan de manera positiva el proceso. Cobertura del servicio educativo 4.6 Los análisis de las cifras de la matrícula por Institución Educativa, por Sede, municipio, grado, lo que facilita analizar los datos y tomar las decisiones oportunas y eficaces con base en información confiable. 4.7 Los logros alcanzados en la estrategia de búsqueda de niños, niñas y jóvenes que se encuentran por fuera del sistema educativo, que en coordinación con Red Unidos y otras Instituciones se identificaron niños y niñas que se encuentran ahora en las IE y registrados en SIMAT.

4. ASPECTOS RELEVANTES

- 4.8 El conocimiento del equipo de trabajo de las condiciones y características del sector educativo del departamento, permite desarrollar los procesos de la cobertura con mayor eficacia y control de las actividades requeridas por los procedimientos.

Calidad del servicio educativo

- 4.9 El trabajo emprendido para la atención de población vulnerable, entre ellos población indígena en Convenio con la Universidad del Tolima y convenios para la atención de jóvenes infractores de la Ley penal

- 4.10 El fortalecimiento de los proyectos educativos transversales como es Educación sexual con los temas de salud y de construcción de ciudadanía, en Convenio con PROFAMILIA para la realización de actividades de capacitación, dotación de material para 81 IE y del seguimiento a 39 IE que ya cuentan con el programa, proyecto para recreación, deporte y utilización del tiempo libre en Convenio con INDEPORTES implementado en 70 IE focalizados en los estudiantes que son afectados por el conflicto armado, Proyecto PRAE en Convenios con los Bomberos para la elaboración de Planes escolares en gestión del Riesgo en 26 Municipios y 50 IE, Convenio con CORTOLIMA Incorporación de la dimensión ambiental, 50 IE con PRAE elaborado, Proyecto DDHH con la UNIVERSIDAD DEL TOLIMA, 70 IE en la construcción constitución, democracia y DDHH.

- 4.11 La divulgación de los resultados de las pruebas SABER con los Alcaldes, Supervisores, Directores de Núcleo, a su vez estos con las Instituciones Educativas, de modo que todos los interesados tengan la información para su análisis y propuestas de mejora.

Gestión de Recurso humano en el sector educativo

- 4.12 La brigada realizada al inicio de 2013 en salud ocupacional con la visita de una médica representante de la EPS para realizar actividades de atención de los docentes y conformación de los COVISOS que trabajan para la mejora del Bienestar de los docentes.

- 4.13 La gestión del equipo de trabajo para reorganizar el proceso, actualizar la gestión e implementar los planes de acción de mejora a partir de los resultados de las auditorias, acorde con los requerimientos establecidos por las especificaciones y requisitos aplicables, lo que ha permitido un mejor desarrollo de las actividades y enfoque para cumplir con los objetivos y metas planificadas.

- 4.14 El control de la operatividad de los procesos de nomina y su trazabilidad en el manejo de información y novedades; porque a través de los mecanismos de seguimiento implementados, la segregación de funciones, las herramientas de software utilizadas y la competencia del personal, es posible minimizar el riesgo de la no conformidad en los procesos, a fin de asegurar que se cumplen los requisitos reglamentarios aplicables.

5. ASPECTOS POR MEJORAR

Gestión de Calidad

- 5.1 La capacitación en los temas del producto No Conforme, Acciones correctivas y acciones

5. ASPECTOS POR MEJORAR

preventivas; como factores claves para la mejora continua y que es conveniente reforzar de manera permanente a los equipos de trabajo, con el fin de dinamizar su registro e implementación.

5.2 Los análisis de datos con respecto a las cifras que se presentan en los indicadores de gestión y demás datos que se pueden recopilar como producto de la gestión de los procesos, para lo cual es conveniente realizar charlas de capacitación como también acompañar a los líderes en la actividad por parte de los responsables del Sistema de gestión de Calidad

5.3 La dinámica de las acciones correctivas y preventivas, para que por medio de charlas de sensibilización se promocióne en los líderes de los procesos la importancia de documentar estas acciones por iniciativa propia, a fin de evidenciar la gestión para la mejora continua y se aplique el método de análisis que permite identificar las causas raíz de las situaciones problema que se presentan en la Secretaría

5.4 El registro del Producto / Servicio No Conforme; para que periódicamente sobre el tema se proporcione capacitación a los equipos de trabajo de los procesos y se dinamice su implementación, asegurando de esta manera la identificación, registro, análisis y evaluación de las situaciones que están afectando la conformidad en los procesos, implementar las acciones de mejora y tender a perfeccionar las prácticas que permiten asegurar conformidad de la prestación de los servicios de la Secretaría.

Atención al Ciudadano

5.5 La capacitación en servicio al cliente; para que de manera recurrente se realicen actividades relacionadas con el tema, de manera que se fortalezca cada vez más la sensibilización del equipo de trabajo para la mejor atención al ciudadano.

5.6 La promoción del uso de la página web para el reporte de las PQR; mediante diferentes mecanismos de comunicación que permitan que la información sea recibida y entendida del cómo hacer mejor uso de la tecnología.

5.7 La capacitación al personal nuevo en el SAC; para que las actividades de capacitación se continúen realizando cada vez que ingresa una persona nueva o se presentan cambios, traslados, encargos, a fin de asegurar que se conocen, entienden y aplican las directrices establecidas en el proceso.

5.8 La capacitación al equipo de trabajo de la SED en los temas relacionados con la normatividad aplicable como es el Código contencioso administrativo y demás normas concordantes, con el fin de asegurar el conocimiento, entendimiento y aplicación en el desarrollo de las actividades de la SEM.

Cobertura del Servicio Educativo

5.9 Promover desde la Secretaría de Educación la realización de campañas por parte de los Rectores de las Instituciones Educativas, para la continua búsqueda de niños, niñas y jóvenes que se encuentran por fuera del Sistema educativo, con el fin de aumentar los resultados hasta hoy alcanzados.

5.10 El seguimiento a la prestación del servicio complementario de alimentos; para que mediante estrategias se fortalezca el control de los aspectos críticos de este servicio como es la calidad de

5. ASPECTOS POR MEJORAR

los alimentos y los controles en el manejo, almacenamiento, manipulación, preparación y servicio.

5.11 La información en SIMAT; para que continuamente se esté haciendo revisión y evaluación de la calidad de la información registrada en el aplicativo, mediante verificaciones de campo que permitan asegurar la confiabilidad de los datos registrados.

5.12 Las estrategias para sensibilizar a los rectores y Docentes sobre la importancia de trabajar en las estrategias lideradas desde la Secretaría para asegurar el acceso y permanencia de niños, niñas y jóvenes en el sistema educativo; para lo cual es importante a través de las reuniones de trabajo y aprovechando la disponibilidad de la conectividad, de manera continua se requiera a los Rectores sobre esta gestión.

Gestión del Recurso humano en el sector educativo

5.13 Un Acta de resultados de las validaciones de planta; que se documente con los hallazgos y conclusiones del ejercicio, además de las decisiones y acciones a implementar producto de la evaluación realizada.

5.14 La retroalimentación de los resultados de la aplicación del plan de capacitación, Bienestar e incentivos; para que se realice una evaluación al final de cada periodo para determinar si las acciones han sido eficaces y se evidencian mejoras en la percepción de los docentes con respecto a estos temas.

5.15 Fortalecer los planes de Bienestar; gestionando recursos necesarios y convenientes para el desarrollo de las actividades.

Calidad del servicio educativo

5.16 Los criterios para determinar las Instituciones Educativas focalizadas y en las cuales se realiza la labor de acompañamiento y Asistencia técnica prioritaria; que a partir de los resultados de las autoevaluaciones, resultados de las pruebas SABER, evaluación del PEI, entre otros se deben definir objetivamente

5.17 Los análisis y retroalimentación hacia las Instituciones Educativas de su desempeño en la ruta de mejoramiento; para que con el conocimiento y experiencia del equipo de trabajo de la Secretaría que realiza esta labor, se realice con la mayor profundidad, sentido crítico y objetivo que permita a las IE fortalecer la mejora continua de su gestión.

5.18 La capacitación para el equipo de trabajo de la Secretaría en los temas de la pedagogía; que aún es posible fortalecer con el fin de ofrecer un mayor valor agregado en el ejercicio de retroalimentar las Instituciones educativas.

5.19 Un instrumento / lista de chequeo que facilite la evaluación de los PEI; para que en el Sistema de calidad se implementen estándares a nivel de procedimiento y formato faciliten aplicar los criterios de evaluación, así como resultados medibles y comparables.

5.20 La planeación del proceso; la cual es posible seguir fortaleciendo con la definición de criterios objetivos para establecer la prioridad de la gestión, considerando que los recursos son escasos para dar cobertura total a las Instituciones Educativas del departamento.

5. ASPECTOS POR MEJORAR

- 5.21 La retroalimentación de los PEI; para que se evidencie en mejor manera la evaluación realizada al componente académico y diseño curricular de las Instituciones Educativas, con el fin de direccionar el modelo pedagógico de acuerdo con las especificaciones que orienta el MEN. Para ello es muy importante fortalecer la experiencia técnica del grupo de trabajo, a fin de lograr dar el mejor enfoque y asesoría a las Instituciones educativas.
- 5.22 Convenios de asesoría / apoyo con la empresa privada; para que desde el proceso se gestione la búsqueda de apoyos de Organizaciones No gubernamentales, Fundaciones, el Sector cooperativo que disponen de recursos para financiar proyectos para la mejora de la calidad de la educación en el país.
- 5.23 La retroalimentación de la autoevaluación y Plan de Mejoramiento Institucional; para lo cual la Secretaría debe ser exigente en el contenido de estos documentos: el enfoque, la orientación, las acciones planificadas, la objetividad, para que los resultados y planes de acción sean igual exigentes, consecuentes y coherentes con los resultados esperados.
- 5.24 La asesoría en proyectos transversales; para que se implementen estrategias de mejora, partiendo de que existe en la Secretaría el conocimiento de modelos suficientes, completamente estructurados y que cumplen las mejores especificaciones, para así poder orientar en mejor manera a las Instituciones Educativas.
- 5.25 Como parte de la gestión de las TIC en la Secretaría, se sugiere trabajar también en los temas del diseño curricular de los contenidos académicos de las Instituciones, con el fin de promover con ellos la calidad de la formación y la orientación de un modelo acorde con los avances en esta materia.
- 5.26 La capacitación y certificación de los Docentes como ciudadanos digitales; para lo cual aún se pueden hacer mayores esfuerzos para lograr llevar el conocimiento a los Docentes sobre el manejo y ventajas del uso de las TIC.
- 5.27 El uso del sistema SIGCE; que bien se está haciendo uso y a través de este consolidando la información del proceso, es conveniente continuar en la tarea de fortalecerlo y sea esta la herramienta que soporta y facilita en gran manera toda la gestión de la Secretaría y las Instituciones Educativas.

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

Se verificaron 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 cierre eficaz de las acciones correctivas que se implementen a partir de las No Conformidades de la auditoría.
- Hacer una observación de los aspectos por mejorar mencionados en el presente informe.

- Hacer seguimiento a la consolidación de las acciones de mejora planificadas en el proceso de Calidad educativa

8. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

8.1 Reclamos

- El propósito del proceso de Atención al Ciudadano es el de atender las quejas y reclamos de los usuarios Docentes, padres de familia, estudiantes y demás personas que requieren del servicio de la Secretaría de Educación.
- Para la recepción de las peticiones, quejas y reclamos se cuenta con el Sistema SAC el cual permite el registro en el software para así controlar todas las etapas procedimentales para la recepción de la queja, el trámite interno para que la respuesta sea dada por el proceso involucrado y el seguimiento hasta que se cierra.

Estadística

	Enero	Febrer	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septie
Consultas	36	43	19	27	19	3998	27	24	31
Sugerencia	116	183	139	10	45	36	62	41	29
Trámites	4494	4929	3169	4092	3575	3926	4341	4212	3526
Queja o reclamo	40	29	14	30	21	6	39	24	25
Invitación	3	1	1	17	8	10	3	1	3
Derechos de Petición	261	227	267	265	454	1028	419	192	271
Total	4.689	5188	3346	4266	3668	3998	4479	4315	3627

Causas recurrentes:

Requerimientos: Certificaciones laborales, prestaciones sociales, permisos.

Derechos de petición: prestaciones sociales, solicitudes de trámites, inconsistencias de nómina.

Quejas: zonas de difícil acceso, fallas e liquidación, inconsistencias en elaboración de certificados.

8.2 Uso del certificado

La Secretaría de Educación hace uso adecuado del logo símbolo del ICONTEC, cumpliendo con las directrices dadas en el manual de aplicación de la marca.

8.3 Cambios en la Organización

La Organización prevé cambios en adelante relacionados con la rotación de personal y políticas departamentales, para las cuales se han establecido en el Sistema de Gestión los elementos procedimentales de planificación a seguir en caso de presentarse.

9. CONCEPTO DEL EQUIPO AUDITOR

X	Se recomienda otorgar el certificado Proceso calidad Educativa		Se recomienda no otorgar el certificado
X	Se recomienda mantener 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: Si se requiere, indicar la necesidad de realizar una auditoría adicional
N.A.

Nombre Auditor Líder:	José Fernando Ruíz Ruíz	Fecha:	2013-12-20
-----------------------	--------------------------------	--------	-------------------

10. DECISIÓN DEL COMITÉ DE CERTIFICACIÓN

	Otorgar el certificado		No otorgar el certificado
	Mantener el certificado		Suspender el certificado
	Renovar el certificado		Cancelar el certificado
	Ampliar el certificado		No ampliar el certificado
	Reactivar el certificado		
Nombre: _____		Fecha: (AAAA-MM-DD)	
Firma _____			

11. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME

16	Anexo 1. No conformidades detectadas y acción correctiva propuesta por la Organización
1	Registro de Reunión de apertura y cierre.
1	Informe de revisión Inicial
1	Plan de auditoría

INFORME DE AUDITORIA EN SITIO
CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS



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

Empresa: Secretaría de Educación de Tolima

Auditor: José Fernando Ruíz Ruíz

No.	Fecha	NC M	NC m	Numeral del requisito		Descripción del incumplimiento	Corrección y fecha propuestas	Análisis de causas	Acción correctiva y fecha propuestas	Fecha revisión y aceptación plan de acción
				Proceso o servicio	Sistema de gestión					
1	2013-10-31		X	Calidad Cobertura del servicio educativo Recurso humano en el sector educativo Gestión de la calidad del servicio educativo	Especificaciones técnicas de los procesos Numeral 10	No se evidencia la identificación de los productos que no son conformes con los requisitos de los macroprocesos para asegurar su detección y tratamiento. Evidencia: Aún cuando se viene aplicando el formato establecido de tratamiento de producto no conforme, no se encuentra la identificación precisa de los productos no conformes en cada macroproceso	No aplica. Se trabajará en la acción correctiva	No se identifica ni se da tratamiento de manera precisa a los productos no conformes en los procesos. Falta mayor claridad de conceptos en los funcionarios de los diferentes procesos. Entrega del producto no conforme al cliente. No se generan acciones de mejora como resultado del análisis del comportamiento del Producto No Conforme	1. Revisar y socializar con el equipo de trabajo de los Procesos Certificados el procedimiento PRO-MC-006- Procedimiento reglamentario para el Producto No conforme.Fecha propuesta: 31/12/2013 2. Realizar seguimiento a la implementación del procedimiento PRO-MC-006 de acuerdo a lo establecido en la jornada de socialización. Fecha propuesta: 30/03/2014 3. Registrar en los formatos establecidos los productos no conformes resultantes del análisis de cada proceso. Fecha propuesta: 30/03/2014 4. Seguimiento a las acciones correctivas y preventivas derivadas del análisis del comportamiento del PNC. Fecha propuesta: 30/09/2014 Responsable del seguimiento: Responsable del Macroproceso N. Noviembre de 2013	2013-12-20

INFORME DE AUDITORIA EN SITIO
CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS



No.	Fecha	NC M	NC m	Numeral del requisito		Descripción del incumplimiento	Corrección y fecha propuestas	Análisis de causas	Acción correctiva y fecha propuestas	Fecha revisión y aceptación plan de acción
				Proceso o servicio	Sistema de gestión					
2	2013-10-31		X	Atención al Ciudadano	Especificaciones técnicas del proceso de Atención al Ciudadano Numeral 33	La SE no tiene actualizada la información de los trámites y preguntas frecuentes, como medio de orientación al ciudadano. Evidencia Registros desactualizados en el SAC evidenciados en el momento de la auditoría relacionados con requisitos de prestaciones sociales, entre otros.	Actualización de requisitos del servicio en el fondo de prestaciones sociales. Fecha propuesta: 31/12/2013	A pesar de que en las especificaciones técnicas definidas por el Ministerio de Educación establece que las Secretarías de Educación deben definir y actualizar la información de los trámites y las preguntas frecuentes como medio de orientación al ciudadano dentro de la herramienta SAC, la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima no cuenta con un instructivo o procedimiento dentro del Macroproceso E. que establezca el flujo de acción y la periodicidad en la revisión y actualización de los diferentes trámites y preguntas frecuentes. La actualización de la información de trámites y preguntas frecuentes se realiza de manera articulada con los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública, los cuales se ingresan en el SUIT.	1. Generación de un instructivo donde se establezca los lineamientos de generación, verificación, actualización o ajustes de trámites y preguntas frecuentes, definiendo la periodicidad de la ejecución. 2. Actualización de los trámites y preguntas frecuentes que se encuentran en la página WEB de la Secretaría de Educación de acuerdo con la nueva estructura organizacional definida en el decreto 327 de 2013. Esta información estará a disposición de los usuarios, en la página del SAC, página web de la Secretaría de Educación, página de la Gobernación del Tolima, página de Gobierno en línea y de manera física en la oficina de atención al ciudadano para la consulta. 3. Realizar seguimiento y control al cumplimiento de lo definido en el instructivo Fecha propuesta: 30/09/2014	2013-12-20

INFORME DE AUDITORIA EN SITIO
CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS



No.	Fecha	NC M	NC m	Numeral del requisito		Descripción del incumplimiento	Corrección y fecha propuestas	Análisis de causas	Acción correctiva y fecha propuestas	Fecha revisión y aceptación plan de acción
				Proceso o servicio	Sistema de gestión					
3	2013-10-25		X	Gestión del Recurso humano en el sector educativo	Especificaciones técnicas del proceso de gestión del recurso humano en el sector educativo Numeral 17	La SE no analiza las novedades de la planta de personal y de ausentismo Evidencia No se evidencian análisis de las novedades registradas y gestionadas en la SE como de los ausentismos reportados por los Rectores de las Inst. Educativas.	Analizar las novedades de la planta de personal y generar informes de resultados Fecha propuesta 31/01/2014	Se capacitó el funcionario por parte del profesional especializado para adelantar las novedades de la planta de personal (ausentismos reportados por los rectores de la I.E) pero este no asumió las responsabilidades asignadas. Falta de compromiso del funcionario designado para registrar la información	1. Designar un nuevo funcionario del área de Talento Humano, que se encargue del análisis de los reportes de ausentismo. 2. Capacitar al nuevo funcionario en el uso de los reportes que genera la plataforma Humano Web. 3. Generar reportes y análisis de los ausentismos reportados por los rectores de la I.E. para la toma de acciones correctivas y preventivas 4. Seguimiento a las acciones correctivas y preventivas generadas del análisis de esta información. Fecha propuesta: 30/09/2014	2013-12-20

INFORME DE AUDITORIA EN SITIO
CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS



No.	Fecha	NC M	NC m	Numeral del requisito		Descripción del incumplimiento	Corrección y fecha propuestas	Análisis de causas	Acción correctiva y fecha propuestas	Fecha revisión y aceptación plan de acción
				Proceso o servicio	Sistema de gestión					
4	2013-10-25		X	Gestión del Recurso humano en el sector educativo	Especificaciones técnicas del proceso de gestión del recurso humano en el sector educativo Numeral 22	Con base en los resultados de las evaluaciones del desempeño de los administrativos la SE no evidencia gestión para atender las necesidades de formación y desarrollo de las competencias del personal. Evidencia Registros no aportados en la auditoría.	No aplica. Se trabajará en la acción correctiva	La falta de personal, por la implementación de la estructura solo a partir del 2o. trimestre del año 2013, generó el atraso para analizar los resultados de las evaluaciones de desempeño. No existen resultados actualizados de evaluación de desempeño de administrativos, cargadas en el Sistema de Información Humano Web. No existe personal suficiente en la planta del área de talento Humano, para asignar un responsable específico para el mantenimiento y actualización del módulo.	1. Consolidar los resultados de evaluación de desempeño de los administrativos. 2. Analizar los resultados de evaluación para la identificación de necesidades de formación del personal administrativo. 3. Formular el Plan de formación y desarrollo de competencias para el personal administrativo. 4. Realizar seguimiento al Plan de Formación y Desarrollo de competencias. Fecha propuesta: 30/09/2014	2013-12-20

INFORME DE AUDITORIA EN SITIO
CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS



No.	Fecha	NC M	NC m	Numeral del requisito		Descripción del incumplimiento	Corrección y fecha propuestas	Análisis de causas	Acción correctiva y fecha propuestas	Fecha revisión y aceptación plan de acción
				Proceso o servicio	Sistema de gestión					
5	2013-10-31	X		Gestión de la Calidad Educativa	Especificaciones técnicas del proceso de gestión de la calidad educativa Numeral 63	No se evidencia análisis de los resultados de la autoevaluación institucional de los establecimientos educativos a partir de los reportes generados en el SIGCE en el modulo PMI. Evidencia Registros no aportados en la auditoría	Informe de análisis de los resultados de la autoevaluación institucional. Fecha propuesta: 30/01/2014	1. Ausencia de planeación estratégica. 2. No existe una estrategia definida para analizar la autoevaluación de los establecimientos educativos 3. El personal de la Dirección de Calidad a cargo de las actividades se completó en el mes de septiembre de 2013.	1. Recolectar la información necesaria para la autoevaluación institucional. 2. Analizar los resultados de la autoevaluación institucional. 3. Sistematizar y elaborar informe con el análisis de los resultados de la autoevaluación institucional 2012, a través de la herramienta SIGCE como estrategia metodológica. 4. capacitación al equipo de trabajo para realizar las actividades del proceso. Fecha Propuesta: 30/01/2014 CIERRE: priorización 12 IE para el 2013 se hacen autoevaluaciones y se evidencian análisis. Equipo de trabajo asignado Las acciones son eficaces.	2013-12-20 CERRADA

INFORME DE AUDITORIA EN SITIO
CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS



No.	Fecha	NC M	NC m	Numeral del requisito		Descripción del incumplimiento	Corrección y fecha propuestas	Análisis de causas	Acción correctiva y fecha propuestas	Fecha revisión y aceptación plan de acción
				Proceso o servicio	Sistema de gestión					
6	2013-10-31	X		Gestión de la Calidad Educativa	Especificaciones técnicas del proceso de gestión de la calidad educativa Numeral 63	No se evidencia acompañamiento a la ejecución, seguimiento y evaluación de los Planes de Mejoramiento Institucional (PMI) de los establecimientos educativos previa identificación y selección de los mismos con base en sus necesidades de apoyo Evidencia Registros no aportados en la auditoria.	Formular el plan de acompañamiento a las 12 IE seleccionadas de las 6 provincias de bajo y alto logro del departamento. Elaborar la ruta de ejecución y seguimiento a los PMI de los EE seleccionados. Fecha propuesta: 30/01/2014	1. Tardío nombramiento del profesional para el desarrollo de las funciones del cargo. 2. Falta de direccionamiento e inducción al profesional encargado del procedimiento. 3. Falta la elaboración de la ruta a seguir al plan de acompañamiento y apoyo a gestión PMI 4. No existe un Plan de seguimiento a los PMI	1. Solicitar capacitación e inducción en la herramienta del SIGCE y en el proceso a los funcionarios de la Secretaría de Educación y Cultura. 2. Formular el plan de acompañamiento a las 12 IE seleccionadas de las 6 provincias de bajo y alto logro del departamento. 3. Elaborar y ejecutar la ruta de mejoramiento a los PMI de los EE seleccionados. 4. Capacitar a los responsables de las actividades 5. Hacer seguimiento continuo a la realización de actividades en Comité Directivo Fecha Propuesta: 30/01/2014 CIERRE: 12 IE priorizadas para realizar la evaluación de los PMI, asignación de responsable y generación de informes de las actividades realizadas Acciones eficaces.	2013-12-20 CERRADA

INFORME DE AUDITORIA EN SITIO
CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS



No.	Fecha	NC M	NC m	Numeral del requisito		Descripción del incumplimiento	Corrección y fecha propuestas	Análisis de causas	Acción correctiva y fecha propuestas	Fecha revisión y aceptación plan de acción
				Proceso o servicio	Sistema de gestión					
7	2013-10-31		X	Gestión de la Calidad Educativa	Especificaciones técnicas del proceso de gestión de la calidad educativa Numeral 64	No se evidencia la caracterización y perfil territorial del sector educativo con todas las características que exige este requisito Evidencia El Perfil territorial no incluye los resultados de las evaluaciones del desempeño	Incluir en el perfil territorial del sector educativo los resultados de las evaluaciones del desempeño de los docentes.	1. Falta de formulación de un plan operativo 2. desconocimiento de las características del proceso 3. Falta de consolidación de resultados	1. Revisar los referentes de política de Calidad. 2. Elaborar el documento de caracterización del perfil territorial del sistema educativo de acuerdo a las características del proceso. 3. Socializar el perfil territorial del sector educativo 4. Capacitar al responsable sobre todos los elementos / contenido que debe tener el perfil territorial. Fecha Propuesta: 30/01/2014 CIERRE: perfil territorial actualizado, responsable asignado. Acciones eficaces	2013-12-20 CERRADA
8	2013-10-23	X		Gestión de la Calidad Educativa	Especificaciones técnicas del proceso de gestión de la calidad educativa Numeral 66	La SEM no evidencia la retroalimentación en SIGCE de los Proyectos Educativos Institucionales (PEI), de los Establecimientos Educativos teniendo en cuenta emitir el concepto técnico por el funcionario competente con fundamento en la normatividad vigente Evidencia: A la fecha se han retroalimentado nueve (9) PEI de 212 IE	Retroalimentar 12 PEI del departamento: 6 de bajo logro focalizadas en las 6 provincias a diciembre de 2013 y otras 6 a febrero de 2014. Fecha Propuesta: 30/01/2014	1. No se tiene una ruta a seguir, con un plan consolidado de acompañamiento y apoyo gestión PEI 2. Falta de la cultura de la planeación estratégica. 3. Desconocimiento del manejo de la herramienta SIGCE. 4. falta capacitación en la herramienta SIGCE	1. Diseñar la ruta a seguir para la retroalimentación de los PEI. 2. Elaborar plan de acompañamiento a la gestión del PEI 3. Diseñar metodología de apoyo técnico en la construcción o modificación del PEI. 4. Brindar apoyo técnico y pedagógico a los PEI a través de la herramienta SIGCE como estrategia metodológica. Fecha Propuesta: 30/01/2014 CIERRE: 12 IE priorizadas PEI retroalimentados. Personal asignado y capacitado. Acciones eficaces	2013-12-20 CERRADA

INFORME DE AUDITORIA EN SITIO
CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS



No.	Fecha	NC M	NC m	Numeral del requisito		Descripción del incumplimiento	Corrección y fecha propuestas	Análisis de causas	Acción correctiva y fecha propuestas	Fecha revisión y aceptación plan de acción
				Proceso o servicio	Sistema de gestión					
9	2013-10-31	X		Gestión de la Calidad Educativa	Especificaciones técnicas del proceso de gestión de la calidad educativa Numeral 65	No se evidencia la elaboración del PAM teniendo en cuenta los análisis de los resultados de la caracterización, el perfil educativo y la priorización de factores o condiciones asociadas a las oportunidades de mejoramiento Evidencia El PAM se encuentra a la fecha en construcción.	PAM elaborado y en ejecución de acuerdo al análisis de los resultados de la caracterización, el perfil educativo y la priorización de factores asociados a las oportunidades de mejoramiento. Fecha Propuesta: 30/01/2014	1. No existen el PAM formulado 2. La Secretaría no puede organizar, ejecutar y evaluar las estrategias formuladas desde los procedimientos del macroproceso. 3. La secretaria no puede dar cuenta del mejoramiento de la calidad si no existe el PAM. 4. se realizan actividades de mejoramiento planificadas en documentos anexos que no se ajustaron al PAM	1. Diseñar y Formular el PAM de acuerdo a los procedimientos establecidos en el procedimiento D02.01 2. Acompañar a los EE en la gestión escolar para el fortalecimiento de la educación la calidad. 3. Establecer las condiciones y recursos de sostenibilidad para la ejecución del PAM 4. Publicar, socializar y hacer seguimiento al PAM 5. Asignar responsable capacitado para gestionar el PAM Fecha Propuesta: 30/01/2014 CIERRE: PAM elaborado, responsable asignado y capacitado. Acciones eficaces.	2013-12-20 CERRADA

INFORME DE AUDITORIA EN SITIO
CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS



No.	Fecha	NC M	NC m	Numeral del requisito		Descripción del incumplimiento	Corrección y fecha propuestas	Análisis de causas	Acción correctiva y fecha propuestas	Fecha revisión y aceptación plan de acción
				Proceso o servicio	Sistema de gestión					
10	2013-10-31	X		Gestión de la Calidad Educativa	Especificaciones técnicas del proceso de gestión de la calidad educativa Numeral 65	No se evidencia la viabilización financiera, técnica y administrativa del PAM Evidencia El PAM se encuentra a la fecha en construcción.	PAM viabilizado financiera, técnica y administrativamente. Fecha Propuesta: 30/01/2014	1. No existe un PAM viabilizado financiera, técnica ni administrativamente-	1. Definir las condiciones financieras, técnicas y administrativas de sostenibilidad del PAM. 2. Verificar la conformidad del PAM 3. Realizar los ajustes necesarios de acuerdo a la verificación de conformidad 4. Aprobar el PAM y hacer seguimiento a la ejecución. Fecha Propuesta: 30/01/2014 CIERRE: PAM elaborado, responsable asignado y capacitado. Acciones eficaces	2013-12-20 CERRADA

INFORME DE AUDITORIA EN SITIO
CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS



No.	Fecha	NC M	NC m	Numeral del requisito		Descripción del incumplimiento	Corrección y fecha propuestas	Análisis de causas	Acción correctiva y fecha propuestas	Fecha revisión y aceptación plan de acción
				Proceso o servicio	Sistema de gestión					
11	2013-10-31		X	Gestión de la Calidad Educativa	Especificaciones técnicas del proceso de gestión de la calidad educativa Numeral 67	No se evidencia la identificación de las necesidades de formación docente a partir de los resultados de pruebas SABER, evaluaciones de desempeño de docentes y autoevaluaciones institucionales Evidencia El Plan Territorial de formación presentado en la auditoría es del año 2009 a 2011	No aplica. Se trabajará en la acción correctiva	1. No existe consolidación y análisis de Evaluación de Desempeño 2. No se cuenta con el documento del Perfil Territorial del sector Educativo 3. No se cuenta con el documento de análisis de Autoevaluación Institucional. 4. falta de personal en el proceso para realizar la actividad.	1. Solicitar documentos (perfil territorial, análisis de autoevaluación institucional y análisis de evaluación de desempeño) al área de Evaluación de la Calidad. 2. Actualizar el Plan Territorial de Formación Docente a partir de las necesidades de los resultados de las Pruebas SABER, Perfil Territorial del sector Educativo, análisis de la evaluación de desempeño, análisis de autoevaluación institucional. 3. Socializar e institucionalizar el Plan Territorial de Formación Docente ante la Secretaría de Educación, Comité de Formación Docente y comunidad educativa 4. Realizar seguimiento al cumplimiento del Plan Territorial de Formación Docente 5. Asignar y capacitar al personal responsable de hacer seguimiento al Plan de formación docente. Fecha Propuesta: 30/09/2014	2013-12-20

INFORME DE AUDITORIA EN SITIO
CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS



No.	Fecha	NC M	NC m	Numeral del requisito		Descripción del incumplimiento	Corrección y fecha propuestas	Análisis de causas	Acción correctiva y fecha propuestas	Fecha revisión y aceptación plan de acción
				Proceso o servicio	Sistema de gestión					
12	2013-10-31	X		Gestión de la Calidad Educativa	Especificaciones técnicas del proceso de gestión de la calidad educativa Numeral 67	No se evidencia seguimiento y evaluación a la ejecución del Plan Territorial de Formación Docente, formulando las acciones correctivas necesarias de acuerdo con los hallazgos encontrados. Evidencia Registros no aportados en la auditoría	Seguimiento y evaluación del Plan Territorial de Formación Docente Fecha Propuesta: 30/01/2014	1. No existen evidencias o registros de las capacitaciones que se han llevado a cabo bajo los lineamientos del Plan Territorial de Formación Docente en años anteriores. 2. No se tenían diseñado instrumentos de verificación para el seguimiento y evaluación del PTFD 3. No existía funcionario responsable del procedimiento	1. Diseñar y aplicar instrumentos de verificación para la evaluación y seguimiento (encuesta de satisfacción de la capacitación y lista de asistencia) del PTFD. 2. Sistematizar la información de eventos de capacitación y cualificación 3. Realizar el seguimiento y evaluación a los eventos de capacitación y cualificación frente a los ejes de formación del PTFD. 5. Asignar y capacitar al personal responsable de hacer seguimiento al Plan de formación docente. Fecha Propuesta: 30/01/2014	2013-12-20 CERRADA
13	2013-10-31		X	Gestión de la Calidad Educativa	Especificaciones técnicas del proceso de gestión de la calidad educativa Numeral 69	No se evidencia el seguimiento a la implementación de los proyectos pedagógicos transversales de cada EE Evidencia Registros no aportados en la auditoría	Implementación del procedimiento para el seguimiento de proyectos pedagógicos. Fecha Propuesta: 30/01/2014	1. Falta de conocimiento del procedimiento establecido para la implementación de proyectos pedagógicos. 2. Falta de direccionamiento e inducción al profesional encargado del procedimiento.	1. Revisar y socializar con los referentes y el equipo de calidad el proceso D02.05 Orientación de estrategias pedagógicas para implementar Proyectos Pedagógicos. 2. Implementar el procedimiento D02.05 Orientación de estrategias pedagógicas para implementar Proyectos Pedagógicos. 3. Registrar en los formatos establecidos los productos del procedimiento D02.05 Orientación de estrategias pedagógicas para implementar Proyectos Pedagógicos Transversales 4. Realizar seguimiento a la implementación del procedimiento. Fecha Propuesta: 30/09/2014	2013-12-20

INFORME DE AUDITORIA EN SITIO
CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS



No.	Fecha	NC M	NC m	Numeral del requisito		Descripción del incumplimiento	Corrección y fecha propuestas	Análisis de causas	Acción correctiva y fecha propuestas	Fecha revisión y aceptación plan de acción
				Proceso o servicio	Sistema de gestión					
14	2013-10-31	X		Gestión de la Calidad Educativa	Especificaciones técnicas del proceso de gestión de la calidad educativa Numeral 71	No se evidencia asistencia técnica en el uso y apropiación de MTICS con base en las necesidades identificadas en el diagnóstico Evidencia Registros no aportados en la auditoria	Realizar asistencias técnicas de acuerdo a las necesidades que se evidencian en el diagnóstico de los 6 EE de bajo logro seleccionados de las provincias. Fecha Propuesta: 30/01/2014	1. No hay un diagnostico territorial de MTIC en el sector educativo en el Departamento. 2. Falta consolidar el inventario de infraestructura tecnológica. 3. No hay análisis del plan de uso y apropiación de MTIC en la caracterización territorial del sector educativo. 4. No hay un módulo de MTIC habilitado en SIGCE. 5. No se contaba con el profesional para realizar las actividades	1. Realizar el diagnóstico del uso y apropiación de las MTIC del Departamento. 2. Diseñar e implementar la estrategia de uso y apropiación de las MTIC 3. Realizar Evaluación y Seguimiento a los 6 EE seleccionados para el año 2013 4. Asignar responsable competente y capacitado para realizar las actividades. Fecha Propuesta: 30/01/2014 CIERRE: Evidencia del diagnóstico MTIC de las IE. Responsable asignado y capacitado. Acciones eficaces	2013-12-20 CERRADA
15	2013-10-31	X		Gestión de la Calidad Educativa	Especificaciones técnicas del proceso de gestión de la calidad educativa Numeral 71	No se evidencia la asistencia técnica a los establecimientos educativos para gestionar el desarrollo y difusión de Experiencias Pedagógicas Significativas Evidencia Registros no aportados en la auditoria	Diseñar estrategia de acompañamiento para gestionar el desarrollo y difusión de experiencias significativas en las 6 regiones del Tolima. Fecha Propuesta: 30/01/2014	1. No existe registro de experiencias significativas 2. No se cuenta con un banco de registro de ES 3. No se cuenta con un mecanismo de evaluación de ES 4. No existe Comité Evaluador para seleccionar las ES que se acompañarán por la SE 5. Responsable no asignado para realizar las actividades.	1. Diseñar y aplicar el instrumento para la recolección de información y posterior registro de ES .2. Crear banco de datos 3. Crear Comité y requisitos para evaluación de ES 4. Seleccionar ES para acompañamiento 5. Gestionar aliados estratégicos para apoyo a ES de acuerdo a su naturaleza. 6. Difusión y publicación de ES acompañadas. Fecha : 30/01/2014 CIERRE: IE priorizadas con asistencia técnica en experiencias significativas. responsables asignados. Acciones eficaces	2013-12-20 CERRADA

INFORME DE AUDITORIA EN SITIO
CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS



No.	Fecha	NC M	NC m	Numeral del requisito		Descripción del incumplimiento	Corrección y fecha propuestas	Análisis de causas	Acción correctiva y fecha propuestas	Fecha revisión y aceptación plan de acción
				Proceso o servicio	Sistema de gestión					
16	2013-10-31		X	Gestión de la Calidad Educativa	Especificaciones técnicas del proceso de gestión de la calidad educativa Numeral 70	No se evidencia que la SED brinde orientación, formación, asesoría y acompañamiento a directivos docentes y docentes de los establecimientos educativos, sobre la constitución de alianzas estratégicas y celebración y convenios con los actores involucrados para la articulación institucional entre los diferentes niveles educativos Evidencia Registros no aportados en la auditoria.	Brindar asistencia técnica a las IE para la realización de convenios de articulación	1. Falta de conocimiento del procedimiento establecido para la orientación, formación, asesoría y acompañamiento a directivos docentes y docentes de los establecimientos educativos, sobre la constitución de alianzas estratégicas 2. Falta de direccionamiento e inducción al profesional encargado del procedimiento.	1. Revisar y socializar con los referentes y el equipo de calidad el proceso D02.06 Promover la articulación de los niveles educativos 2. Implementar el procedimiento D02.06 Promover la articulación de los niveles educativos 3. Registrar en los formatos establecidos los productos del procedimiento D02.06 Promover la articulación de los niveles educativos 4. Realizar seguimiento a la implementación del procedimiento. Fecha Propuesta: 30/09/2014	2013-12-20