

1 INFORMACION GENERAL
ORGANIZACIÓN
MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL - SECRETARIA DE EDUCACION DEL TOLIMA
PÁGINA ELECTRÓNICA
www.sedtolima.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
CRITERIOS: A-DS-AC-00-00-01, Especificaciones técnicas del proceso de Atención al Ciudadano Versión 1 del 2010-03-02 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
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

INFORME DE AUDITORIA EN SITIO
CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS



ALCANCE CERTIFICACIÓN ISO 9001 y ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN (Si es aplicable) N.A.			
REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN			
Nombre:	Pedro José Leal Quevedo		
Cargo:	Secretario de Educación		
Correo electrónico:	Lyda.garzon@sedtolima.gov.co		
TIPO DE AUDITORIA: RENOVACION			
	FECHA	DURACIÓN (días auditor)	
REVISIÓN INICIAL	2012-10-08	0,5	
AUDITORIA EN SITIO	2012-10-22, 23 y 24	3,0	
AUDITORIA COMPLEMENTARIA (si aplica)	2013-03-25	1,0	
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
Código			
Fecha de emisión inicial			
Fecha última renovación (si aplica)			
Fecha vencimiento:			

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 2012-10-08 se llevo a cabo la planeación de la auditoría a las especificaciones técnicas de los procesos de Atención al ciudadano, Cobertura del servicio educativo y Gestión del recurso humano del sector 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 2012-10-22, 23 y 24 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.
- ✓ 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 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 realizo reunión de cierre el 2012-10-24 según lo planificado y se presentaron los resultados de la auditoria: Aspectos relevantes, aspectos por mejorar en la aplicación de las especificaciones Técnicas, tres (3) No Conformidades Mayores y seis (6) No Conformidades menores.
- ✓ El 2013-03-25 se llevó a cabo la auditoria complementaria para verificar la eficacia de las acciones correctivas tomadas frente a las No conformidades Mayores que se identificaron durante la auditoría, se concluye que estas fueron eficaces y se procedió a cerrarlas.
- ✓ Elaboración del informe final y verificación de las acciones correctivas propuestas por la Secretaría para dar tratamiento y cierre a las No Conformidades menores identificadas durante el ejercicio.
- ✓ Como conclusión final con respecto a las No Conformidades se cierran las tres (3) No conformidades Mayores (Nos. 1, 8 y 9) y una (1) No Conformidad menor del proceso de Atención al Ciudadano (No. 2). Quedan pendientes cinco (5) para verificar en la auditoria de seguimiento del presente año 2013.

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
- ✓ 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 del 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	3
	Menores	6
Número de no conformidades solucionadas de esta auditoria	Mayores	3
	Menores	1
Número de no conformidades solucionadas que estaban pendientes de la auditoria anterior.	Menores	10
Número total de no conformidades pendientes	Mayores	0
	Menores	6
Observaciones:		

4. ASPECTOS RELEVANTES

- 4.1 La disposición del equipo de trabajo del proceso para atender los requerimientos de los Docentes, quienes con amabilidad son atendidos en las ventanillas para el recibo y registro de las solicitudes, así como la proporción de la información solicitada.
- 4.2 El conocimiento en el manejo del sistema SAC para el registro de las peticiones, quejas y reclamos, lo cual permite que la información registrada sea confiable, se minimicen los errores por esta causa y con oportunidad se pueda consultar la información.
- 4.3 La gestión del equipo de trabajo y el control que se lleva en procura de dar cumplimiento a los requisitos establecidos en las especificaciones técnicas del proceso de la cobertura del servicio educativo; considerando las dificultades de las características del departamento y los recursos

4. ASPECTOS RELEVANTES

asignados.

- 4.4 La disponibilidad en la página Web de toda la información que requieren los Rectores para el desarrollo del proceso de la Cobertura; de lo cual se encuentra en este sistema los documentos normativos, formatos aplicables, instructivos y demás elementos necesarios para asegurar la conformidad en la realización del proceso.
- 4.5 El cumplimiento del cronograma de la Resolución del proceso de la Cobertura en las fechas establecidas; de lo cual se conservan los registros que evidencian el desarrollo oportuno de las actividades programadas.

5. ASPECTOS POR MEJORAR

- 5.1 Realizar de manera sistemática las reuniones periódicas del Comité Directivo, en las que parte de los temas a tratar son los resultados de los indicadores de gestión de los procesos, el estado de cumplimiento de los planes de mejoramiento, acciones correctivas y preventivas, entre otros aspectos que proporcionan información valiosa sobre el desempeño de los procesos y los resultados de su gestión
- 5.2 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
- 5.3 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.
- 5.4 El uso de los indicadores de gestión; para que a partir del análisis de los resultados obtenidos en cada periodo de evaluación se propongan planes de acción de mejora tendientes a superar el cumplimiento de las metas establecidas para cada aspecto evaluado en la medición de los indicadores. De esta manera también es posible motivar a los colaboradores para realizar su gestión cuidando de cumplir las especificaciones técnicas de los procesos y de realizar actividades que coadyuvan a la mejora continua de la Secretaría.
- 5.5 La redacción en la definición y respuesta de las preguntas frecuentes; para que se complemente y amplíe la información registrada de modo que sea claro para el funcionario del SAC ofrecer una respuesta completa al interesado sin necesidad de remitirlo a otras áreas de la Secretaría para absolver la inquietud manifestada. Con este propósito es importante contar con la colaboración de los líderes de los procesos para asegurar la actualización de esta información.
- 5.6 Continuar con la capacitación, charlas en servicio al cliente para los funcionarios de la Secretaría; con el fin fortalecer la orientación de los colaboradores por atender en forma oportuna y eficaz los requerimientos de los usuarios, pensando en su satisfacción con el servicio prestado.
- 5.7 Los análisis de las encuestas de satisfacción; para que en Comité Directivo se evalúen los

5. ASPECTOS POR MEJORAR

resultados obtenidos del ejercicio y se tomen las acciones de mejora necesarias que correspondan considerando superar los resultados y aumentar la satisfacción de los Docentes con el servicio prestado.

- 5.8 Continuar perfeccionado en la calidad de las respuestas a las PQRS y realizar capacitación de re inducción en los temas del proceso para asegurar la continua sensibilización y recordación de la importancia de atender con oportunidad y calidad de la información los requerimientos de los usuarios.
- 5.9 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 actual disponibilidad de la conectividad sea este el mecanismo principal para que de manera continua se requiera a los Rectores sobre esta gestión.
- 5.10 La gestión para disminuir la deserción escolar; para lo cual es fundamental el apoyo de los Directivos y Docentes de las instituciones Educativas, toda vez que resulta más fácil retener a un niño que traer uno nuevo, y es en las Instituciones en donde se tiene el contacto con los niños, por tanto es importante disuadir este equipo de trabajo para lograr su mayor aporte en la gestión.
- 5.11 Las acciones para informar a las Comunidades acerca del proceso de la Cobertura; para que se fortalezcan los mecanismos y estrategias utilizadas para llegar con la información del proceso a las Comunidades de manera
- 5.12 La periodicidad de las reuniones del comité de Cobertura, las cuales deben ser realizadas preferiblemente con periodicidad mensual, a fin de asegurar el seguimiento al cumplimiento del Cronograma del proceso de la Cobertura y realizar los demás análisis de las variables y factores que afectan esta gestión.
- 5.13 La generación periódica de reportes de información de novedades; para que sean llevados en forma clara y precisa al Comité directivo para su evaluación, análisis y toma de decisiones y acciones de mejora, como son entre otros, reportes de retiros forzosos, resultados de la validación de la planta y los detalles por EE, especialidades, directivos, administrativos, análisis de novedades de la planta, etc.
- 5.14 La Integración con el proceso de Calidad educativa para gestionar los planes de formación / capacitación de los docentes, de manera que se puedan aunar esfuerzos que permitan lograr mayor impacto en las acciones tomadas en beneficio de los Docentes.

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

En la auditoría realizada en el mes de Agosto de 2011 se presentaron 10 No Conformidades menores para las cuales en el presente ejercicio se revisaron los planes de acción correctiva implementados, se considera que estos fueron eficaces y se procede a cerrarlas. De igual manera se evidencia que no se presentan hallazgos recurrentes de este tipo que puedan afectar a partir de estas situaciones, la eficacia del cumplimiento de las especificaciones técnicas aplicables.

7. RECOMENDACIONES PARA LA AUDITORIAS DE SEGUIMIENTO

- Revisión del cierre eficaz de las acciones correctivas que se implementen a partir de las No Conformidades menores de la auditoría.
- Hacer una observación de los aspectos por mejorar mencionados en el presente informe.
- Verificar la consolidación de los planes de acción formulados para el cierre de las No Conformidades Mayores, haciendo énfasis en los siguientes aspectos:
 - No Conformidad Mayor No. 08: Gestión Humana
La atención oportuna de las Novedades de personal, que si bien a la fecha se han tomado decisiones al respecto, estas se deben mantener en el tiempo para su continua aplicación. Verificar de igual manera que se mantiene la generación de los Actos administrativos por el Sistema Humano para todos los casos, además de los presentados para el cierre de la No Conformidad.
 - No Conformidad Mayor No. 09: Gestión Humana
Verificar nuevamente el análisis de las evaluaciones de desempeño de los Docentes para el año 2012 que a la fecha se encuentra en desarrollo y las acciones tomadas a partir de estos resultados, que para el caso de capacitación se están coordinando con el área de calidad Educativa.
 - No Conformidad Mayor 01: Atención al Ciudadano
Verificar que se mantiene en el tiempo la atención oportuna de los requerimientos en SAC.

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	Octubre
Derechos de petición	6	3	2	1	2	4	3	7	5	8
Tutelas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quejas	4	4	5	0	3	5	6	4	5	3
Requerimientos	638	594	554	426	451	406	475	421	440	546

Causas:

Requerimientos: Certificaciones laborales, prestaciones sociales, permisos.

Derechos de petición: prestaciones sociales, nómina pagos zonas de difícil acceso.

Tutelas: No presenta

Quejas: inconvenientes en las Instituciones Educativas contra docentes.

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

	Se recomienda otorgar el certificado		Se recomienda no otorgar el certificado
	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:	2013-03-25
-----------------------	--------------------------------	--------	-------------------

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

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

☐ 1 Registro de Reunión de apertura y cierre.

☐ 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 del 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	2012-10-24	X		Atención al Ciudadano	Especificaciones técnicas del proceso de Atención al Ciudadano Numeral 31	No se evidencia la respuesta para tramitar y responder oportunamente en el sistema de información de Atención al Ciudadano las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos que ingresan a la Secretaría de Educación. Evidencias - Se presentan a la fecha 1.599 requerimientos vencidos en el sistema SAC, de los cuales la mayor incidencia se presenta de la siguiente manera: Prestaciones Sociales: 237 Certificaciones: 405 Jurídica: 470 Escalafón: 87 - El requerimiento 2011PQR172809 de la usuaria Magaly González Cubides solicita ascenso desde 2011-12-22 y presenta nuevo movimiento hasta el 2012-09-20 fecha en que se le pide solucionar inconsistencia. Sin evidencia de solución a la fecha. - El requerimiento	• Remitir diariamente alertas a los funcionarios que tienen SAC vencidos para su descarga • Sensibilizar mediante capacitaciones con los entes de control sobre derechos de petición y su incidencia disciplinaria cuando no se da respuesta oportuna (27 de noviembre de 2012) • Contratación de personal en las áreas críticas con mayores requerimientos vencidos, para apoyar y dar respuesta a las peticiones vencidas. (Noviembre 26 de 2012)	• Alta carga laboral • Dependencia de áreas externas a la Secretaría de Educación para dar respuesta oportuna a las peticiones • Fallo en el sistema para expedición de certificados • Falta de cultura de los funcionarios para el manejo del sistema SAC	Sensibilizar mediante capacitaciones con los entes de control sobre derechos de petición y su incidencia disciplinaria cuando no se da respuesta oportuna (27 de noviembre de 2012) Contratación de personal en las áreas críticas con mayores requerimientos Finalización de 1.599 requerimientos vencidos, con respuestas completas, claras y acorde a lo solicitado. (20 de Enero de 2013)	2012-11-15

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					
						2011PQR172557 asignado el 2011-12-19 aparece como asignado no registra a estado trámite, reasignado el 2012-02-06 sin evidencia de solución. - El requerimiento 2012PQR13370 del 2012-05-22 asignado sin trámite, sin solución a la fecha - El requerimiento 2012PQR28190 Prestaciones sociales Derecho de Petición recibido y creado el 2012-09-14 y hasta el 2012-10-19 dice que debe ser trasladado a otra área por competencia. Incumple Circular No. 092 de 2012-08-09 dice que la reasignación se debe hacer a los días hábiles por tardar y se debe devolver para reasignar. Según informe de 2012-10-15 con corte a Septiembre de 2012, del área de Atención al Ciudadano establece para la fecha 191 Derechos de Petición de los cuales 47 están vencidos a corte del mes de Septiembre				

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	2012-10-24		X	Atención al Ciudadano	Especificaciones técnicas del proceso de Atención al Ciudadano Numeral 33	No se evidencia actualización de la información de los trámites y las preguntas frecuentes, como medio de orientación al ciudadano Evidencia En la opción de SAC – Consultas – Trámites y Preguntas frecuentes, no se evidencia la actualización de los relacionados con Prestaciones sociales y escalafón.	Reiterar mediante oficio a los coordinadores de área los tramites y preguntas frecuentes que manejan y actualizarlos en el sistema (29 Octubre de 2012)	No reporte oportuno de los trámites y preguntas frecuentes por los coordinadores de área para actualizarlas en el sistema, ya que está información se había solicitado previamente.	Actualización de la información de los trámites y las preguntas frecuentes Revisar en sitios web de otras secretarías para complementar lo que actualmente se tiene en la base de datos. (29 Octubre de 2012) (20 de Enero de 2013)	2012-11-15
3	2012-10-24		X	Cobertura del servicio educativo	Especificaciones técnicas del proceso nacional de cobertura del servicio educativo Numeral 27	No existe evidencia de los análisis de los estudios elaborados por la SE que identifiquen por zonas y por niveles en los cuales no es posible atender a la población en edad escolar por las condiciones particulares de cada sitio, que facilite definir e implementar las estrategias que garantizan el acceso y permanencia de los niño, niñas y jóvenes en el Sistema educativo. Evidencia Registros no aportados en el momento de la auditoría	Elaborar el análisis que identifique por Institución Educativa, zonas y por niveles en los cuales no es posible atender a la población en edad escolar.	No se realizó el análisis por zonas y niveles en los cuales no es posible atender a la población escolar, teniendo en cuenta que es mayor la oferta que la demanda del servicio educativo. El 93% de las Instituciones Educativas Oficiales del Departamento del Tolima ofrecen el ciclo completo (Preescolar - Básica Primaria y Secundaria y la Media)	Elaborar el análisis que identifique por Institución Educativa, zonas y por niveles en los cuales no es posible atender a la población en edad escolar. Asignar la responsabilidad para que se realice el estudio periódicamente Hacer seguimiento en el Comité de la Dirección Fecha: del 01/12/2012 al 30/05/2013	2012-11-15

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	2012-10-24		X	Cobertura del servicio educativo	Especificaciones técnicas del proceso nacional de cobertura del servicio educativo Numeral 46	No se evidencia la realización del seguimiento o auditoría al proceso de Cobertura en todas las fases de implementación del mismo Evidencia Registros no aportados en el momento de la auditoría	Realizar auditoria a las fases de implementación del proceso de cobertura. Mayo de 2013	El Área de Cobertura Educativa realizó seguimiento a varios procesos de matrícula, pero no auditoria a todas las fases de la implementación del mismo.	Realizar auditoria a las fases de implementación del proceso de cobertura. Analizar los resultados de las auditorias. Proponer las acciones de mejora necesarias Fecha: del 04/12/2012 al 30/05/2013	2012-11-15
5	2012-10-24		X	Cobertura del servicio educativo	Especificaciones técnicas del proceso nacional de cobertura del servicio educativo Numeral 30	Para el año 2012 no se han iniciado las estrategias de búsqueda de los niños, niñas y jóvenes que no han accedido al sistema, de la población desertora y repitente. Evidencia Se identifica en el cruce de las bases de datos con Red Unidos 17.681 niños por fuera del sistema educativo, que para la fecha no se han iniciado las estrategias para su identificación y lograr su ingreso al Sistema educativo.	Iniciar estrategias para la búsqueda de niños por fuera del Sistema Educativo Mayo de 2013	Los cogestores de Red Unidos están actualizando las bases de datos de la población por fuera del sistema educativo que entrego el MEN y focalizando la población a ingresar a las Instituciones Educativas	Articulación con Red Unidos para la focalización e ingreso de la población por fuera del sistema educativo. Trabajar conjuntamente con los Rectores, Directores Rurales, Directores de Núcleo para el ingreso al sistema educativo de la población de Red Unidos y Desertores. Fecha: 08/11/2012 al 30/09/2013	2012-11-15

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	2012-10-24		X	Gestión del Recurso humano en el sector educativo	Especificaciones técnicas del proceso de gestión del recurso humano en el sector educativo Numeral 19	No se evidencia planeación y desarrollo de programas de inducción periódica al personal nombrado, registrando los resultados en el Sistema de Información de Gestión de Recursos Humanos Evidencia No se evidencia registro de inducción para los casos de Docentes Amparo Rodríguez Rodríguez, Decreto 0242 de 2012-03-21, Lina Marcela Restrepo Gómez Decreto 0200 de 2012-03-2, Raúl Eduardo Ocampo Leyva, Decreto 0209 de 2012.03.21. Iniciaron labores 2012-04-12.	Realizar la inducción para los Docentes que no la tienen Marzo de 2013	No se realiza la inducción a cada uno sino que se espera a tener un grupo para hacer la inducción periódicamente	Implementar una inducción parcial para cada Docente cuando ingresa a la SED. Programar la inducción y reinducción de los docentes periódicamente Hacer seguimiento y verificar que todos los Docentes recibe su inducción Abril de 2013	2012-11-15
7	2012-10-24		X	Gestión del Recurso humano en el sector educativo	Especificaciones técnicas del proceso de gestión del recurso humano en el sector educativo Numeral 22	No se evidencia la planeación y seguimiento de los programas de Bienestar e Incentivos y el registro en el Sistema de Información de Gestión de Recursos Humanos. Evidencia Registros no aportados en la auditoria	Registrar en el Sistema Humano las actividades realizadas de Bienestar Marzo de 2013	No se tenía claro que este tipo de actividades es necesario registrarlas en el sistema Humano Se omitió realizar el registro en el sistema	Asignar la responsabilidad de registro en el sistema Humano de todas las actividades de Bienestar Revisar periódicamente el registro en el sistema Humano de las actividades de Bienestar Marzo de 2013	2012-11-15

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					
8	2012-10-24	X		Gestión del Recurso humano en el sector educativo	Especificaciones técnicas del proceso de gestión del recurso humano en el sector educativo Numeral 17	Analizar y gestionar las novedades de la planta de personal (traslados, permutas, reubicaciones, licencias, permisos, encargos, cubrimiento de vacantes, requerimientos de personal, comisiones, ausencias, abandono del cargo, renunciaciones, insubsistencias, retiro del servicio, vacaciones, reintegros de personal, entre otras) utilizando el Sistema de Información de Gestión de Recursos Humanos, desde la radicación del trámite hasta la generación de los actos administrativos de cada una de las novedades de la planta de personal. Estas novedades deben ser gestionadas y emitidas desde el sistema de información y archivadas en la historia laboral de cada funcionario. Evidencia - Los Actos administrativos de novedades de la planta de personal no están elaborando por el Sistema HUMANO - Se presenta demoras injustificadas en el trámite de novedades que atienden las necesidades de la planta de personal: Buitrago Castro Yanibe Liceth.	Gestionar oportunamente las novedades de personal Enero de 2013	No se realiza el control suficiente de la atención oportuna de las novedades de personal Falta de seguimiento a la gestión de novedades Sobrecarga de trabajo	Implementar controles para asegurar la atención oportuna de las novedades de personal. Hacer seguimiento en Comité Directivo de la atención de novedades. Hacer seguimiento a los reportes de novedades Asignar la responsabilidad de la atención de las novedades Enero de 2013	2012-11-15

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					
						Docente de aula grado 2^a de la Sede Luis Carlos Galán Sarmiento Retiro 2012-08-02 y nombramiento 2012-10-26: tramite total en días: 74 días Morales Montana Miller, Rector IE Isla el Sol de Prado Fallecimiento 2012-08-03 en trámite a la fecha y sin cubrir. Días totales: 81 días a la fecha - La novedad del 2012PQR31496 recibido el 2012-10-17 de EMCOSALUD se evidencia finalizado el 2012-10-18 pero sin trámite de la incapacidades 1861 de Liliana Suárez Rengifo no tramitado y está finalizado.				

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	2012-10-24	X		Gestión del Recurso humano en el sector educativo	Especificaciones técnicas del proceso de gestión del recurso humano en el sector educativo Numeral 22	No se evidencia que con base en los resultados de las evaluaciones, se identifiquen las necesidades de capacitación de la planta de personal, con el fin de contribuir a la realización de la planeación y seguimiento de los programas de capacitación y bienestar, y registrarla en el Sistema de Información de Gestión de Recursos Humanos. Evidencia: Registros no aportados en la auditoría	Realizar los análisis de la información relacionada con las evaluaciones del desempeño y proponer las acciones de mejora que se identifiquen en relación con la capacitación y Bienestar. Marzo de 2013	Omisión en la realización de la actividad. Sobrecarga de trabajo	Planificar la evaluación del desempeño, recopilar la información y consolidar los datos Analizar la información resultante y proponer los planes de acción de mejora necesarios junto con el área de Calidad Educativa Hacer seguimiento en Comité Directivo de la realización de la actividad. Marzo de 2013	2012-11-15