

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-MC-004
			Versión: 01
	MACROPROCESO:	MEJORAMIENTO CONTINUO	Pág. 1 de 4
	PLAN DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD		Vigente desde: 30/12/2008

AUDITORÍA N°: 001	FECHA: AGOSTO 14 AL 23 DE 2013	LUGAR: Secretaría de Educación y Cultura del Tolima
OBJETIVO:	Verificar mediante evidencia objetiva el desarrollo del ciclo de mejora continua en la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima, de acuerdo con los lineamientos de la norma ISO 9001:2008 y los Reglamentos Técnicos definidos por el MEN.	
ALCANCE:	MACROPROCESOS: C. GESTION DE LA COBERTURA EDUCATIVA D. GESTION DE LA CALIDAD EDUCATIVA E. ATENCION AL CIUDADANO H. TALENTO HUMANO F. INSPECCION Y VIGILANCIA DE ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	
AUDITOR LIDER:	Liliana Inés Lamprea Arroyo.	
EQUIPO AUDITOR:	Ver listado anexo	
CRITERIOS DE AUDITORIA:	Manual de Calidad y sus anexos Norma ISO 9001 Norma ISO 19011 Reglamentos técnicos para los Macroprocesos C,D,E y H.	

DESARROLLO DEL PLAN DE AUDITORIA						
FECHA	HORA		PROCESO	ACTIVIDAD	AUDITADO	EQUIPO AUDITOR
	INICIO	FINAL				
14/08/2013	7:30	8:00	N/A	Reunión de Apertura	Todos los funcionarios que participan en los procesos objeto del alcance de la auditoría	N/A
14/08/2013	8:00	12:00	Gestión de la cobertura del servicio educativo	Entrevistas Recolección de datos Revisión de registros Redacción de hallazgos	Director de cobertura y su equipo de trabajo	Alicia Peña Avila Rosa Stella Espitia <u>En Formación:</u> Claudia Nayibe Franco Andrés Felipe Gonzalez

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-MC-004
			Versión: 01
	MACROPROCESO:	MEJORAMIENTO CONTINUO	Pág. 2 de 4
	PLAN DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD		Vigente desde: 30/12/2008

DESARROLLO DEL PLAN DE AUDITORIA						
FECHA	HORA		PROCESO	ACTIVIDAD	AUDITADO	EQUIPO AUDITOR
	INICIO	FINAL				
15/08/2013	8:00	12:00	Gestión de la calidad del servicio educativo	Entrevistas Recolección de datos Revisión de registros Redacción de hallazgos	Andrea Vanegas, Edwin Florez y sus equipos de trabajo	Carolina Calderón Virley del Socorro Millán <u>En Formación:</u> Nadia Lorena Ruiz Juliana Delgado Vásquez
20/08/2013	8:00	12:00	Inspección y Vigilancia	Entrevistas Recolección de datos Revisión de registros Redacción de hallazgos	Gloria Herrera y su equipo de trabajo	Fredy Alexander Patiño <u>En Formación:</u> Yesid Humberto Callejas Esneide Urquijo Cortez
21/08/2013	8:00	12:00	Talento Humano	Entrevistas Recolección de datos Revisión de registros Redacción de hallazgos	Yaneth Rocío Gomez y su equipo de trabajo	Fredy Alexander Patiño <u>En Formación:</u> Doris Oviedo Rodriguez Yonny Eunice Rojas Doris HerreraNuñez
22/08/2013	8:30	12:00	Atención al ciudadano	Entrevistas Recolección de datos Revisión de registros Redacción de hallazgos	Carolina Calderón y su equipo de trabajo	Liliana Inés Lamprea <u>En Formación:</u> Carlos Arturo Cruz Ivonne Adriana Basto
23/08/2013	7:30	8:30	N/A	Reunión de Cierre	Todos los responsables de procesos	N/A

Aprobado por: Comité de Calidad

Fecha: Agosto 06 de 2013

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-MC-004
			Versión: 01
	MACROPROCESO:	MEJORAMIENTO CONTINUO	Pág. 3 de 4
	PLAN DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD		Vigente desde: 30/12/2008

LISTADO DE AUDITORES:

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	ROL	
			AUDITOR	AUDITOR EN FORMACION
1	LILIANA INES LAMPREA ARROYO	Contratista - Calidad	X	
2	FREDY ALEXANDER PATIÑO ZAPATA	Contratista - Calidad	X	
3	VIRLEY DEL SOCORRO MILLAN	Profesional Universitario	X	
4	ALICIA PEÑA AVILA	Profesional Universitario	X	
5	CAROLINA CALDERON DEVIA	Profesional Especializado	X	
6	ROSA STELLA ESPITIA MONTOYA	Profesional Universitario	X	
7	LYDA GICELA GARZON AREVALO	Profesional Especializado		X
8	LILA MARIA CAMELO	Profesional Especializado		X
9	YANETH ROCIO GOMEZ SUAREZ	Profesional Especializado		X
10	CARLOS ARTURO CRUZ	Supervisor de Educación		X
11	ANDRES FELIPE GONZALEZ	Profesional Universitario		X
12	YOVANY ASTRID CASTILLA BRAVO	Profesional Universitario		X
13	RAFAEL EDUARDO HERNANDEZ	Profesional Universitario		X
14	ILVA INES VARGAS CAVIEDES	Profesional Universitario		X
15	YEZID HUMBERTO CALLEJAS MENDOZA	Profesional Universitario		X

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-MC-006
			Versión: 01
	MACROPROCESO:	MEJORAMIENTO CONTINUO	Pág. 1 de 4
	INFORME DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD		Vigente desde: 30/12/2008

AUDITORÍA N°:		FECHA: Agosto 22 de 2013	LUGAR: Despacho Atención al Ciudadano
PROCESO AUDITADO	Macroproceso E. ATENCIÓN AL CIUDADANO		
PERSONAS AUDITADAS	CAROLINA CALDERÓN DEVIA, ROSA ESTELLA ESPITIA, MARIA DEL CARMEN MARTINA BABATIVA.		
EQUIPO AUDITOR	FREDY ALEXANDER PATINO, IVONNE ADRIANA BASTO, CARLOS ARTURO CRUZ		
OBJETIVO DE LA AUDITORIA			
Verificar mediante evidencia objetiva el mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación del Tolima y el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y del cliente.			
ALCANCE DE LA AUDITORIA			
MACROPROCESO E. ATENCIÓN AL CIUDADANO			
CRITERIOS DE AUDITORIA			
Manual del Sistema Integrado de Gestión y sus anexos Norma NTCGP 1000:2009 Norma MECI 1000:2005 Norma ISO 19011			
HALLAZGOS			
Resúmen de hallazgos:			
No conformidades: <u> 4 </u> Observaciones: <u> 3 </u>			

Hallazgos			Descripción del Hallazgo
C	NC	Obs	
	X		Se presenta una NO CONFORMIDAD en el requisito 4.2.4 <i>Control de Documentos</i> de la Norma ISO 9001:2008. Aunque la organización cuenta con los formatos necesarios para el desarrollo del proceso, no se están utilizando.
	X		Se presenta una NO CONFORMIDAD en el Requisito Tecnico Macro E. Atención al ciudadano. 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 SECD. Se presentan a la fecha 51 requerimientos vencidos.

	X		Se presenta una NO CONFORMIDAD en el requisito 8.2.3 seguimiento y medición de la Norma ISO 9001:2008. No se cuenta con un instrumento establecido por la dependencia que permita seguir y medir el grado de Satisfacción del cliente externo. (Encuestas la voz del cliente, procedimiento documentado para la atención de las PQR, registros de apertura de buzón).
	X		Se presenta una No CONFORMIDAD en el requisito 6.3 y 6.4 <i>Infraestructura y ambiente de Trabajo</i> de la Norma ISO 9001:2008. Esta área cuenta con un espacio reducido lo que permite tener solo lo necesario para laborar. La administración ha realizado el mayor esfuerzo para cambiar los equipos que se encuentran obsoletos pero no es suficiente para el cumplimiento de algunas funciones. El mobiliario (sillas y escritorios) existentes no cumple con los aspectos ergonómicos especiales para desempeñar sus funciones. Aire acondicionado y purificador de aire en mal estado.
		X	Se presenta una OBSERVACION en el requisito 5.4.1 <i>Objetivos de Calidad</i> de la Norma ISO 9001:2008. Es importante efectuar seguimiento y evaluación del proceso de esta área, ya que permitirá identificar el cumplimiento de las metas y los objetivos. Tener en cuenta las entradas existentes en la caracterización del proceso.
		X	Se presenta una OBSERVACION en el requisito (5.3 <i>comunicación con el cliente</i> de la Norma ISO 9001:2008. Se identifican en el sistema de información SAC de la SECD los trámites y servicios, pero estos no se encuentran publicados en el sitio de atención con el fin de informar al cliente cada uno de los requisitos necesarios para adelantar el trámite.
		X	Se presenta una OBSERVACION en el requisito 8.3 <i>Producto no conforme</i> de la Norma ISO 9001:2008. Producto o servicio no se encuentra documentado, aunque están siendo identificadas no están incluidas dentro del formato definido por el SGC.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Para el cumplimiento del requisito 4.2.3 *Control de Documentos* de la Norma ISO 9001:2008, es importante que los funcionarios responsables de este proceso, hagan uso del procedimiento documentado que se encuentra en el manual de calidad, que les permita definir los controles necesarios para que los documentos estén debidamente identificados, sean legibles y se controlen sus cambios periódicamente.
2. Generar alertas tempranas a los SAC que se encuentran en trámite en cada uno de los procesos, con el fin de anticiparse a los tiempos de respuesta oportuna por parte del funcionario competente evitando su vencimiento.
3. Aunque El SAC cuenta con un software para calificar la calidad del servicio, es importante realizar el mantenimiento a los "switches calificadores" la herramienta

esta sincronizada con el software pero los botones no sirven.

4. No existe evidencia de capacitaciones y solicitudes al proceso de Talento Humano sobre SERVICIO AL CLIENTE.
5. Realizar la verificación aleatoria a la calidad de respuestas que emiten los funcionarios de cada uno de los procesos en el SAC.
6. Es importante realizar la actualización de los ejes temáticos vs funcionarios, debido al cambio en la planta, lo que implica pérdida de tiempo y baja calidad en las respuestas. además que estén publicados en la página web.

FORTALEZAS

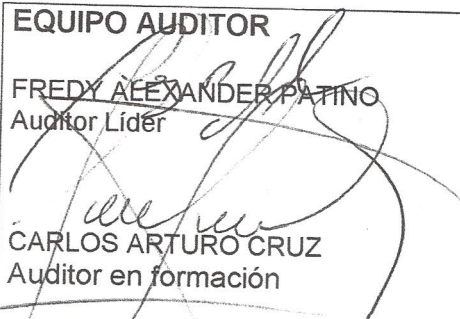
1. Los funcionarios reconocen los elementos que intervienen en su Política de Calidad, como la coherencia con la misión, la visión y el plan de desarrollo de la Entidad. Es revisada por los funcionarios para el mejoramiento continuo.
2. El personal que labora en esta área demuestra su competencia, compromiso e idoneidad para prestar su servicio con calidad. Se desarrollan acciones de formación y capacitación constantes para el fortalecimiento de sus competencias laborales. Como evidencia se aporta registro de Asistencia y Certificado de Capacitación con otras Entidades.
3. Explican de Manera coherente las etapas que intervienen en la planificación del diseño y desarrollo del proceso. Se tienen en cuenta los objetivos, recursos y necesidades del cliente. Se cuenta con el plan de acción del área, Plan de Desarrollo coherente que permite Garantizar sus metas.
4. Se evidencia la actualización de la información de trámites y preguntas frecuentes, se evidencia el proceso de actualización conjuntamente con el Macroproceso F. Gestión de la inspección y vigilancia.
5. Se evidencia la entrega oportuna de informes periódicos al Comité de calidad

OBSTACULOS ENCONTRADOS

No se presento ningún obstáculo para el desarrollo de la auditoria.

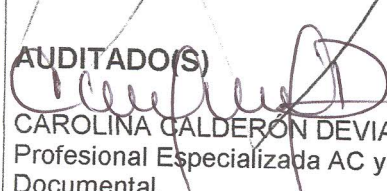
FIRMAS

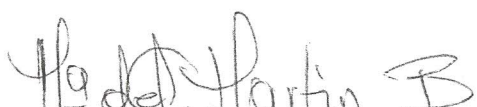
EQUIPO AUDITOR

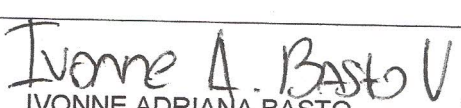

FREDY ALEXANDER PATINO
Auditor Líder


CARLOS ARTURO CRUZ
Auditor en formación

AUDITADOS)


CAROLINA CALDERON DEVIA
Profesional Especializada AC y Gestion
Documental.


MARÍA DEL CARMEN MARTINA BABATIVA
Profesional Universitario Atención al ciudadano


IVONNE ADRIANA BASTO,
Auditora en formación


ROSA ESTELLA ESPITIA
Profesional Universitaria Gestión Doc.



GOBERNACIÓN DEL TOLIMA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

Código:
FOR-MC-013

Versión: 01

MACROPROCESO:

MEJORAMIENTO CONTINUO

Pág. 1 de 4

REGISTRO DE ASISTENCIA

Vigente desde:
24/11/2010

TEMA :	AUDITORIA MACROPROCESO ATENCION AL CIUDADANO.	AGENDA : 1. Reunión apertura. 8:00 am 2. Percepciones Internas. 3. Reunión de cierre.
FECHA:	Agosto 22 de 2013	LUGAR: OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO
		HORA: 8:00 a.m. A 12 m.

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO ELECTRONICO	CEDULA	CARGO	FIRMA
1	Carolina Calderon De la Cruz	carolina.calderon@sedtolima.gov.co	31.986.723	Profesional Especializado	[Firma]
2	Madel Carmen Parón Bobadilla	maria.bobadilla@sedtolima.gov.co	28.721.703	Prof. Univ.	[Firma]
3	Rosa Stella Espitia Montaña	rosa.espitia@sedtolima.gov.co	38.251.358	Profesional	[Firma]
4	Carlos Arturo Cruz	carlos.cruz@sedtolima.gov.co	14.211.229	Supervisor	[Firma]
5	Yvonne Adriana Basto V	yvonne.basto@sedtolima.gov.co	38.362.645	Ing de Sis	[Firma]
6	Fredy A. Patiño Zapata	Fredy.patiño@gmail.com	75.089.311	Superintendente	[Firma]
7					
8					
9					
10					
11					



GOBERNACIÓN DEL TOLIMA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

Código:
FOR-MC-013

Versión: 01

MACROPROCESO:

MEJORAMIENTO CONTINUO

Pág. 1 de 1

REGISTRO DE ASISTENCIA

Vigente desde:
24/11/2010

TEMA :	Auditorías Internas Ciclo No.001 Secretaría de Educación y Cultura AUDITORIA AL PROCESO: <u>Revisión Información Preliminar</u>	AGENDA : 1. Reunión de Apertura 2. Entrevistas 3. Recolección de datos 4. Revisión de registros 5. Redacción de hallazgos 6. Cierre de la auditoría
FECHA:	Agosto - 13 - 2013	LUGAR: Sala de Juntas. HORA: 2:30 - 4:30 pm

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO ELECTRONICO	CARGO	DEPENDENCIA	FIRMA
1	Doris Oviado Rodriguez	doris.oviado@sedtolima.gov.co	Técnico	Cobertura Permanencia	[Firma]
2	Doris Herrera Núñez	dorish.458@hotmail.es	Técnico	Despacho	[Firma]
3	Carlos Arturo Cruz	carlos.cruz@sedtolima.gov.co	Super Edo	Imp y Vig.	[Firma]
4	Uriel del S. Millan Lombana	uriel.millan@sedtolima.gov.co	Prof. Univ	Planta y Personal	[Firma]
5	Rosa Stella Espitia Montaña	rosa.espitia@sedtolima.gov.co	Prof. Univ	Atención - Gestión del	[Firma]
6	Carolina Calderón D.	carolina.calderon@sedtolima.gov.co	Prof. Ep al Ciudadano	Atención	[Firma]
7	Radia Lorena Ruiz Camelo	radia.ruiz@sedtolima.gov.co	Abogada Contabilista	Judicial Despacho	[Firma]
8	Yonny Eunice Rojas U.	Yonny@hotmai.com	Técnico	T. Humanos	[Firma]
9	Clordia Nayibe Franco Gotorio	clordia.franco@sedtolima.gov.co	Técnico	Gestión TIC	[Firma]
10	Alicia Peraza Ariza	alicia.peraza@sedtolima.gov.co	Prof. Univ.	I y V.	[Firma]



GOBERNACIÓN DEL TOLIMA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

Código:
FOR-MC-013

Versión: 01

MACROPROCESO:

MEJORAMIENTO CONTINUO

Pág. 1 de 1

REGISTRO DE ASISTENCIA

Vigente desde:
24/11/2010

TEMA :	Auditorías Internas Ciclo No.001 Secretaría de Educación y Cultura AUDITORIA AL PROCESO: <u>Revisión información preliminar</u>	AGENDA : 1. Reunión de Apertura 2. Entrevistas 3. Recolección de datos 4. Revisión de registros 5. Redacción de hallazgos 6. Cierre de la auditoría
FECHA:	Agosto - 13 - 2013	LUGAR: <u>Sala de juntas.</u> HORA: <u>2:30 - 4:30 p.m.</u>

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO ELECTRONICO	CARGO	DEPENDENCIA	FIRMA
1	Andrés Felipe González Lugo	andres.gonzalez@saludtolima.gov.co	Procurador	Contratista	
2	Liliana Inés Lamprea A.	sig.etc@tolima.gov.co	Contratista	—	
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					



GOBERNACIÓN DEL TOLIMA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

Código:
FOR-MC-013

Versión: 01

MACROPROCESO:

MEJORAMIENTO CONTINUO

Pág. 1 de 3

REGISTRO DE ASISTENCIA

Vigente desde:
24/11/2010

TEMA :	Reunión de apertura – Auditorías Internas Ciclo No.001 Secretaría de Educación y Cultura	AGENDA : 1. Bienvenida 2. Presentación Plan de Auditoría 3. Metodología de la Auditoría 4. Evaluación del equipo auditor
FECHA:	Agosto 14 de 2013	LUGAR: Sala de Juntas SECD HORA: 7:30 a 8:00 a.m.

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO ELECTRONICO	CARGO	DEPENDENCIA	FIRMA
1	Carlos Arturo Cruz	Carlos.Cruz@sedtolima.gov.co Carlos.Cruz@hotmail.com	Supervisor Ed	Inspección	
2	Doris Herrera Nuñez	Doris.H.258@hotmail.es doris.herrera@sedtolima.gov.co	Técnico	Despacho	
3	Doris Quiado Rodríguez	dorai2007@sedtolima.gov.co	Técnico	Permanencia Cobertura	
4	Rosa Stella Espitia Montoya	rosa.espitia@sedtolima.gov.co	Profesional	Gestión Dtal	
5	Andrés Felipe González Lugo	andres.gonzalez@sedtolima.gov.co	Profe. U Cal	Gestión TIC	
6	Claudio W. Franco Gastano	claudio.a.franco@sedtolima.gov.co	Técnico	Gestión TIC	
7	Yenny M. Sánchez S.	yemasajiv@sedtolima.gov.co	Técnico	Talento H	
8	Nadia Loana Ruiz Camelo	nadia.ruiz@sedtolima.gov.co	Abogado Contraloría	Jurídica Dega	
9	Carolina Calderón Devia	carolina.calderon@sedtolima.gov.co	Prop. B. Coordinadora	Atención al Ciudadano	
10	Andrea Vanegas Soto	andrea.vanegas@sedtolima.gov.co	Mejoramiento de la Calidad	Mejoramiento de la Calidad	



GOBERNACIÓN DEL TOLIMA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

Código:
FOR-MC-013

Versión: 01

MACROPROCESO:

MEJORAMIENTO CONTINUO

Pág. 2 de 3

REGISTRO DE ASISTENCIA

Vigente desde:
24/11/2010

TEMA :	Reunión de apertura – Auditorías Internas Ciclo No.001 Secretaría de Educación y Cultura	AGENDA : 1. Bienvenida 2. Presentación Plan de Auditoría 3. Metodología de la Auditoría 4. Evaluación del equipo auditor
FECHA:	Agosto 14 de 2013	LUGAR: Sala de Juntas SECD HORA: 7:30 a 8:00 a.m.

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO ELECTRONICO	CARGO	DEPENDENCIA	FIRMA
11	Maria Camelo P	ula.camelo@sedtolima.gov.co	P. E.	Cobertura Educ.	[Firma]
12	Juliana Delgado Vargas	juliana.delgado@sedtolima.gov.co	T.O.	Cobertura admin	[Firma]
13	Edwin flores	edwin.flores@sedtolima.gov.co	PE	Calidad.	[Firma]
14	Amirizar Antonio Rodriguez	amirizar.rodri@sedtolima.gov.co	P. U.	Planificación	[Firma]
15	Alicia Peña Alar	alicia.pena@sedtolima.gov.co	Prof. U.	Insp y Vigilancia	[Firma]
16	Liliana Inés Lamprea	sigetolima.gov.co	Contactista	—	[Firma]
17	Fredy A. Pardo Lopez	Fredy.Pardo@gmail.com	Contable	—	[Firma]
18					
19					
20					

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-MC-006
			Versión: 01
	MACROPROCESO:	MEJORAMIENTO CONTINUO	Pág. 1 de 4
	INFORME DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD		Vigente desde: 30/12/2008

AUDITORÍA N°:		FECHA: Agosto 21 de 2013	LUGAR: Despacho Talento Humano.
PROCESO AUDITADO	Macroproceso H. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.		
PERSONAS AUDITADAS	Mercedes Ramírez Conde (Nomina), Julieth Ramirez Peña (Escalafón Docente), Ismael Enrique Barrera Castellanos (Fondo de Prestaciones Sociales), Yaneth Roció Gómez Suárez (Líder Talento Humano) Virley del Socorro Millán Lombana (Planta de Personal).		
EQUIPO AUDITOR	FREDY ALEXANDER PATIÑO ZAPATA (AUDITOR LÍDER) DORIS HERRERA NÚÑEZ DORIS OVIEDO RODRÍGUEZ		
OBJETIVO DE LA AUDITORIA Verificar mediante evidencia objetiva el mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación del Tolima y el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y del cliente.			
ALCANCE DE LA AUDITORIA			
CRITERIOS DE AUDITORIA Manual del Sistema Integrado de Gestión y sus anexos Norma NTCGP 1000:2009 Norma MECI 1000:2005 Norma ISO 19011			
HALLAZGOS Resumen de hallazgos: No conformidades: <u> 5 </u> Observaciones: <u> 2 </u>			

Hallazgos			Descripción del Hallazgo
C	NC	Obs	
	x		Se presenta una NO CONFORMIDAD en el requisito 4.2.4 <i>Control de Documentos</i> de la Norma ISO 9001:2008. Aunque la organización cuenta con los formatos necesarios para el desarrollo del proceso, no se están utilizando o no se encuentra codificado.

Hallazgos			Descripción del Hallazgo
C	NC	Obs	
	x		Se presenta una NO CONFORMIDAD en el requisito 6.3 y 6.4 <i>Infraestructura y ambiente de Trabajo</i> de la Norma ISO 9001:2008. Esta área cuenta con un espacio reducido lo que permite tener solo lo necesario para laborar. La administración ha realizado el mayor esfuerzo para cambiar los equipos que se encuentran obsoletos pero no es suficiente para el cumplimiento de algunas funciones. El mobiliario (sillas y escritorios) existentes no cumple con los aspectos ergonómicos especiales para desempeñar sus funciones. Ausencia de líneas telefónicas lo que impide la comunicación efectiva entre los demás procesos y el cliente externo.
	x		Se presenta una NO CONFORMIDAD en el requisito técnico de proceso, gestionar las (novedades de licencias, encargos, cubrimiento de vacantes, requerimientos de personal entre otras), se presentan demoras injustificadas en el trámite de novedades que atienden las necesidades de la planta de personal. Tiempo 64 días.
	x		Se presenta una NO CONFORMIDAD en el requisito técnico de evaluación de desempeño. Aunque se adelanta el proceso de evaluación de desempeño y en periodo de prueba para directivos y docentes, no se encuentran cargados los resultados en el modulo de evaluación Humano Web. Impidiendo la generación de un reporte actualizado 2012.
	x		Se presenta una NO CONFORMIDAD en el requisito técnico del proceso <i>desarrollo del personal</i> . No se cuenta con los reportes de resultados de la evaluación de desempeño, que permitan identificar las necesidades de capacitación de la planta de personal que contribuya a la realización de la planeación y seguimiento de los programas de capacitación y bienestar, para ser registradas en el sistema de información de gestión de recursos humanos.
		x	Se presenta una OBSERVACIÓN en el requisito 8.3 <i>Producto no conforme</i> de la Norma ISO 9001:2008. El Producto o servicio no se encuentra documentado, aunque están siendo identificadas no están incluidas dentro del formato definido por el SGC.
		x	Se presenta una OBSERVACIÓN al requisito técnico gestión de indicadores. Aun que los indicadores se encuentran consolidados es importante realizar el seguimiento y compararlos con años anteriores.
OPORTUNIDADES DE MEJORA			
1. Es importante que se hagan mediciones y seguimiento de manera constante dentro del proceso ya que permitirán demostrar la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema. 2. Es importante que se hagan mediciones y seguimiento de manera constante dentro del proceso ya que permitirán demostrar la eficacia, eficiencia y efectividad			

Hallazgos			Descripción del Hallazgo
C	NC	Obs	
			del sistema.
			3. Es importante efectuar seguimiento y evaluación del proceso de esta área, ya que permitirá identificar el cumplimiento de las metas y los objetivos. Tener en cuenta las entradas existentes en la caracterización del proceso.
FORTALEZAS			
			1. Los funcionarios reconocen los elementos que intervienen en su Política de Calidad, como la coherencia con la misión, la visión y el plan de desarrollo de la Entidad. Es revisada por los funcionarios para el mejoramiento continuo.
			2. El personal que labora en esta área demuestra su competencia, compromiso e idoneidad para prestar su servicio con calidad. Se desarrollan acciones de formación y capacitación constantes para el fortalecimiento de sus competencias laborales. Como evidencia se aporta registro de Asistencia y Certificado de Capacitación con otras Entidades.
			3. Para la planificación del proceso se identificaron algunos insumos o entradas enmarcados en la caracterización del proceso. Como evidencia se aporta cronograma de actividades, Normatividad Vigente, actas de comités.
OBSTACULOS ENCONTRADOS			
No se presento ningún obstáculo para el desarrollo de la auditoria.			
FIRMAS			

EQUIPO AUDITOR

FREDY ALEXANDER PATIÑO ZAPATA
Auditor Líder

DORIS HERRERA NÚÑEZ
Auditora en Formación

DORIS OVIEDO RODRÍGUEZ
Auditora en Formación

AUDITADO(S)

YANETH ROCÍO GÓMEZ SUÁREZ
(Líder Talento Humano)

MERCEDES RAMÍREZ CONDE
(Nomina)

JULIETH RAMÍREZ PEÑA
(Escalafón Docente)

ISMAEL ENRIQUE BARRERA CASTELLANOS
(Fondo de Prestaciones Sociales)

VIRLEY DEL SOCORRO MILLÁN LOMBANA
(Planta de Personal)

Jenny M. Sánchez J.
(Desarrollo Humano)



GOBERNACIÓN DEL TOLIMA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

Código:
FOR-MC-013

Versión: 01

MACROPROCESO:

H - GESTION DEL TALENTO HUMANO

Pág. 2 de 4

REGISTRO DE ASISTENCIA

Vigente desde:
24/11/2010

TEMA :	AUDITORIA INTERNA	AGENDA : 1. Reunión de apertura 2. Desarrollo de la auditoria	
FECHA:	21 de Agosto de 2013	LUGAR: Talento Humano Secretaría de Educación	
		HORA:	7:30 a 129:00 a.m.

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO ELECTRONICO	CEDULA	CARGO	FIRMA
12	Leidy Yaneth Garcia	leidy.garcia@sedtolima.gov.co	5706474	Tecnico	[Firma]
13	Leidy Yaneth Garcia	leidy.garcia@sedtolima.gov.co	5706474	Tecnico	[Firma]
14	Daissy Gonzalez	daissy004@hotmail.com	38246945	Tecnico	[Firma]
15	John Fredy Campos	Pija0130@gmail.com	93397764	Aux. Adm.	[Firma]
16	Angela Chica Morales	yulichica88@hotmail.com	1.110.487.114	Contratista	[Firma]
17					
18					
19					
20					
21					
22					



GOBERNACIÓN DEL TOLIMA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

Código:
FOR-MC-013

Versión: 01

MACROPROCESO:

H – GESTION DEL TALENTO HUMANO

Pág. 1 de 4

REGISTRO DE ASISTENCIA

Vigente desde:
24/11/2010

TEMA :	AUDITORIA INTERNA	AGENDA : 1. Reunión de apertura 2. Desarrollo de la auditoria	
FECHA:	21 de Agosto de 2013	LUGAR: Talento Humano Secretaría de Educación	
		HORA:	7:30 a 129:00 a.m.

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO ELECTRONICO	CEDULA	CARGO	FIRMA
1	Fior Marina Rubio Oyuela	flor.rubio@ed.tol.	67004174	Tec.O.	[Firma]
2	John William Ramirez	John.Ramirez@ed.tol.	110445899	Sec re	[Firma]
3	Vilmar del S. Herrera Domínguez	vilmarherrera@ed.tol.	65731657	Prof. Univ. (C)	[Firma]
4	Milena Oroteo	[Firma]	3387079	Doc. Docu	[Firma]
5	Eduardo Rivera	chicologo424@hotmail.co	3208410533	tec Ope	[Firma]
6	Carolina Carmona	linacarina@hotmail.co	28551883	Aux. Adm	[Firma]
7	Marcelas Savinaz Conde	marcelas.savinaz@ed.tolima.gov.co	65738300	Prof. Univ.	[Firma]
8	Alice Santamaría	alice.santamaria@ed.tolima.gov.co	65767464	TEC OPE	[Firma]
9	ALVARO MURILLO CAMARGO	alvaromurillo@hotmail.com	93410908	TEC. OPE	[Firma]
10					
11					



GOBERNACIÓN DEL TOLIMA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

Código:
FOR-MC-013

Versión: 01

MACROPROCESO:

H - GESTION DEL TALENTO HUMANO

Pág. 3 de 4

REGISTRO DE ASISTENCIA

Vigente desde:
24/11/2010

TEMA :	AUDITORIA INTERNA	AGENDA : 1. Reunión de apertura 2. Desarrollo de la auditoria
FECHA:	21 de Agosto de 2013	LUGAR: Talento Humano Secretaría de Educación HORA: 7:30 a 129:00 a.m.

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO ELECTRONICO	CEDULA	CARGO	FIRMA
23	Rogelio Quintana Mora	orgdo.00161@htrmilit.com	39568.741	T. Administrativo	Rogelio Quintana
24	Ernesto Enrique Barrera C.				
25	Norma Contreras Rojas Ch.	norma.contreras@sedtolima.gov.co	65738868	T. Administrativo	Norma Contreras
26	Olga Lucía Moyano	olga.moyano@sedtolima.gov.co	65748174	T. Administrativo	Olga Lucía Moyano
27	Blanca Gutierrez Rojas	blanca.gutierrez@sedtolima.gov.co	28.622.888	A. Asesor	Blanca Gutierrez
28	Ernesto Enrique Barrera C.	ibarrera@sedtolima.gov.co	14228474	Coord. F. Pres.	Ernesto Enrique Barrera
29					
30					
31					
32					
33					

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-MC-006
			Versión: 01
	MACROPROCESO:	MEJORAMIENTO CONTINUO	Pág. 1 de 5
	INFORME DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD		Vigente desde: 30/12/2008

AUDITORÍA N°:	FECHA: 14/08/2013 HORA: 8:45 a.m.	LUGAR: ÁREA DE COBERTURA EDUCATIVA – SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA 8° PISO
----------------------	--	--

MACROPROCESO AUDITADO	GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO
PERSONAS AUDITADAS	WILLIAM E. GARCÍA S., Director Cobertura Educativa - Secretaría de Educación y Cultura, LILA MARÍA CAMELO ROMERO, Profesional Especializado -Cobertura Educativa, MARIA CRISTINA CARDONA ARIAS, Profesional Especializada - Cobertura Educativa- Secretaría de Educación y Cultura, IVONNE ADRIANA BASTO V., Contratista – Secretaría de Educación y Cultura
EQUIPO AUDITOR	ROSA STELLA ESPITIA MONTOYA ALICIA PEÑA AVILA En formación: CLAUDIA NAYIBE FRANCO ANDRES FELIPE GONZÁLEZ

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Verificar mediante evidencia objetiva el desarrollo del ciclo de mejora continua en la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima, de acuerdo con los lineamientos de la norma ISO 9001:2008 y los Reglamentos Técnicos definidos por el MEN.

ALCANCE DE LA AUDITORIA

MACROPROCESO DE CARÁCTER MISIONAL GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO

CRITERIOS DE AUDITORIA

Manual del Sistema Integrado de Gestión y sus anexos
Norma ISSO 9001:2008
Norma MECI 1000:2005
Norma ISO 19011
Reglamentos técnicos definidos por el Ministerio de Educación Nacional

HALLAZGOS

Resumen de hallazgos:

Conformidades: 14
No conformidades: 2
Observaciones: 4



Hallazgos			Descripción del Hallazgo
C	NC	Obs	
X			Indagado uno de los Auditados sobre qué es un normograma y cuál es su utilidad en el desarrollo del proceso del cual hace parte, conocen el concepto. Conformidad frente al MECI 1000:2005.
	X		Al verificar el contenido del Normograma, se evidencia que no se encuentra actualizado, un ejemplo de ello es el Decreto 0048 del 17 de enero de 2013 "Por el cual se adoptan unas medidas para la prestación del servicio de transporte escolar", el cual aún no se encuentra incluido en el mismo, generando una no conformidad frente a la Norma MECI 1000:2005.
X			Los auditados tienen claridad frente a la importancia de la Atención al Cliente en su área. Cuando deben atender a Clientes difíciles, su actitud es de tolerancia y respeto hacia Él, logrando que éste salga conforme, además consideran que dentro de su área atienden con calidad y eficiencia tanto al cliente interno como al externo.
X			Al preguntar si el Macroproceso Gestión de la Cobertura del Servicio Educativo es planificado de manera articulada entre todos los responsables del proceso, los auditados manifiestan que sí, deben contar con la información oportuna, la cual es base importante para la formulación de Proyectos para invertir los recursos asignados por parte del Ministerio de Educación, entidad a la que previamente han remitido información relacionada con la proyección de los recursos necesarios para el Macroproceso a través del área financiera. Como evidencia cuentan con el Plan de Cobertura y adicionalmente refieren el Plan de Desarrollo "UNIDOS POR LA GRANDEZA DEL TOLIMA".
X			Al consultar a los Auditados si se encuentra definida la competencia y habilidad que deben tener los servidores públicos para cumplir el proceso y si se les proporciona formación para garantizar su idoneidad en el desarrollo del proceso, manifiestan que sí, e informan que lo anterior está contenido en el Decreto 1500 del 14 de Noviembre de 2012, por el cual se establece el nuevo manual de funciones, competencias y requisitos mínimos de los cargos asignados a la Secretaría de educación y Cultura del Tolima y que actualmente se encuentran realizando observaciones y ajustes al mismo, lo que llevan a cabo a través de comités en los que participan los responsables de los procesos. Así mismo informan que se les proporciona formación por parte del Ministerio de Educación, adicionalmente a través de la página web del Ministerio pueden acceder a capacitación virtual, previa notificación de la misma a través del correo electrónico, como evidencia se muestra un correo electrónico remitido a los participantes del Macroproceso de Cobertura del Servicio Educativo y el link al cual acceden para obtener la capacitación. En el mismo sentido presentan como evidencia invitación al taller sobre programa de alimentación escolar PAE del 17 de Mayo de 2013 para los días 5 y 6 de Junio del año en curso al cual asistió la Profesional Especializada, responsable del Programa.
		X	Indagados los Auditados si cuentan con la infraestructura apropiada de trabajo: espacio, áreas, equipos y servicios de apoyo (Hardware y software) para el proceso y al revisar si se cumple con requisitos ergonómicos, iluminación, etc. los Auditados informan que cuentan con sistemas de información requeridos para el desarrollo de su actividad, lo que ha sido proporcionado por el Ministerio de Educación Nacional, no obstante manifiesta que requieren equipos adicionales de mayor capacidad. En el mismo sentido manifiestan que los espacios, así como los muebles y enseres asignados para desarrollar su labor es inadecuada, las sillas y escritorios no son ergonómicos, el espacio es muy reducido, adicionalmente las sillas se encuentran en mal estado y cuando requieren atender a clientes internos y externos no existe, ni espacio, ni sillas suficientes, teniendo que acudir a otras

			áreas para que les sean prestadas. Lo que genera una observación frente a la norma técnica de calidad NTCGP 1000:2009, numeral 6.3 Infraestructura y frente al MECI Subsistema de Control de Gestión, Componente Información, Elemento Sistemas de Información.
X			Consultados los Auditados si el macroproceso GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO, o parte de éste, se desarrolla mediante algún Sistema de Información, o algún software, informan que SI, entre otros sistemas de información, citan el sistema integrado de matrícula SIMAT, informando que es una herramienta que permite organizar y controlar el proceso de matrícula en todas sus etapas, así como tener una fuente de información confiable y disponible para la toma de decisiones y que a través de éste se logra sistematizar, consolidar y analizar la información, mejorando la inscripción, asignación de cupos y matrícula, lo que contribuye a mejorar el servicio a la comunidad. Agregan también, que el Ministerio de Educación tiene a disposición de las Secretarías de Educación Certificadas otro software denominado Directorio Único de Establecimientos Educativos – DUE, el cual deben actualizar con la información de los establecimientos educativos Oficiales y No Oficiales. Informan que existen controles tales como claves de acceso que permiten prever los riesgos asociados al proceso y que no han identificado riesgos diferentes a los ya previstos y consignados en los manuales de operación de los sistemas de información.
X			Indagados los auditados sobre las estrategias desarrolladas conjuntamente con los Establecimientos Educativos para ampliar la cobertura y permanencia educativa, hacen una descripción del procedimiento que se desarrolla para proyectar la matrícula 2014, en el mismo sentido se evidencia la coordinación entre la Secretaría de Educación y los Establecimientos Educativos, permitiendo contar con información que establece la demanda para 2014, agregan que la misma siempre va a estar por debajo de la oferta en términos de cobertura y permanencia.
X			Existe evidencia de la identificación y gestión realizada por la Secretaría de Educación y Cultura en referencia a los recursos financieros, requeridos para la prestación del servicio educativo, específicamente se presenta el presupuesto preparado por la Profesional Especializada María Cristina Cardona, componente del Proyecto ampliación del programa de alimentación.
		X	Al preguntar a los Auditados sobre los requerimientos de recursos humanos, físicos y financieros para garantizar la prestación del servicio educativo dentro de los parámetros establecidos por el Ministerios de Educación Nacional, manifiestan que los mismos obedecen a los parámetros del Ministerio, pero que se requiere el apoyo de Talento Humano para desarrollar actividades propias del Macroproceso, tal es el caso de auditoría de matrícula, por lo cual consideran se hace necesario fortalecer este aspecto. Se presenta una observación frente al Reglamento Técnico definido por el Ministerio de educación Nacional.
X			Se evidencia la consistencia entre los criterios definidos en la Resolución 5360 de 2006 y el Sistema de Información de matrículas SIMAT, en cuanto a peso y variables requeridas para el ingreso al sistema educativo, los auditados informan que la Resolución Departamental 2292 del 11 de Junio de 2013, por la cual se organiza el proceso de matrícula y cobertura educativa del sector oficial para el año 2014 de la educación preescolar, básica y media en el departamento del Tolima, establece las directrices, criterios, procedimientos y cronograma para la organización y gestión de cobertura del servicio educativo de acuerdo a los lineamientos establecidos en la Resolución 5360 expedida por el Mineducación, con el fin de garantizar la prestación del servicio oportunamente, con calidad, equidad y eficiencia, asegurando el acceso y la permanencia de las niñas, niños, jóvenes y adultos

			en el sistema educativo. Se presenta una Conformidad frente al Reglamento Técnico definido por el Ministerio de Educación Nacional.
		X	Verificado el Sistema de Información, observamos que se encuentra pendiente en el sistema el cambio de la parametrización en el SISBEN, pues el Ministerio aún no ha realizado los ajustes pertinentes. Se presenta una observación frente al Reglamento Técnico definido por el Ministerio de Educación Nacional.
X			Se evidencia la comunicación enviada al MEN de la Resolución Departamental 2292 del 11 de Junio de 2013, por la cual se organiza el proceso de matrícula y cobertura educativa del sector oficial para el año 2014 de la educación preescolar, básica y media en el departamento del Tolima, por parte de la Profesional Especializada LILA MARÍA CAMELO R. Se presenta una Conformidad frente al Reglamento Técnico definido por el Ministerio de Educación Nacional.
X			Se evidenció que el 17 de Agosto de 2012, se informa a MINEDUCACIÓN sobre la proyección de cupos para la vigencia 2013, igualmente que el 26 de Septiembre de 2012 se informó al MEN sobre la inscripción de alumnos nuevos para la vigencia 2013. Se presenta una Conformidad frente al Reglamento Técnico definido por el Ministerio de Educación Nacional.
	X		Lo auditados informan que en relación con el análisis de datos de las mediciones realizadas a los indicadores de gestión definidos para el proceso, las mismas se realizaron con base en información de la vigencia 2012, ya que su periodicidad es anual, aún no cuentan con la totalidad de la información para realizar la medición durante la presente vigencia. <u>No presentan evidencia física del análisis de los datos para la vigencia 2012.</u> Lo que genera una no conformidad frente a los requisitos de la Norma NTCGP 1000:2009, numeral 8.4. Análisis de datos y frente al MECI Subsistema de Control de evaluación. Componente autoevaluación.
X			Los Auditados manifiestan que en la dependencia se propician espacios para la revisión y evaluación del proceso, en donde participan Directivos, personal de planta y Contratistas. Como evidencia los Auditados informan sobre la Reunión llevada a cabo el día 23 de Julio de 2013, en la que participaron todos los integrantes del Macroproceso, liderada por el Señor Secretario de Educación y Cultura Mg. ENRIQUE VAQUIRO CAPERA. En el mismo sentido presentan Acta de fecha 24 de Julio de 2013, suscrita por el Director, Profesionales especializados, Profesionales Universitarios, Técnicos, Auxiliares Administrativos y Contratista, entre otros.
X			Se han definido Planes de Mejoramiento del Proceso y se ha realizado el seguimiento de acuerdo al cronograma establecido en el mismo, evidenciándose el avance del mismo.
X			Los Auditados presentan los formatos adaptados para registrar la información correspondiente a la proyección de la matrícula por parte de cada Directivo Docente, lo que les permite tener evidencia del reporte por cada institución educativa, adicionalmente agregan que dicho formato hace parte de los documentos que se presentarán al comité de Calidad para su aprobación, mecanismo que les ha facilitado la labor de recolección de información, encontrando una mejor manera de ejecutar esta actividad.
		X	Verificando algunos de los documentos presentados como evidencia por parte de los Auditados se evidenció que los mismos no se encuentran debidamente identificados, lo cual genera una no conformidad frente al MECI Subsistema Control de Gestión, componente Información y frente a los numerales 4. Sistema de Gestión de Calidad, 4.2 Gestión Documental y 4.2.4. Control de Registros de la NTCGP 1000:2009 y frente al Reglamento Técnico definido por el Ministerio de Educación Nacional.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Si bien es cierto los indicadores están siendo medidos y actualmente son objeto de ajuste por parte de los responsables del macroproceso, el equipo Auditor recomienda revisar las variables y/o la periodicidad en que son medidos (todos tienen periodicidad anual), en su gran mayoría no pueden ser calculados antes de esta periodicidad (disponibilidad), para que se puedan medir como mínimo semestralmente, logrando generar alertas oportunas. Igualmente debe revisarse la pertinencia de los mismos, para tal fin sugerimos consultar la Presentación denominada "Indicadores de Gestión por procesos" del 1 de Agosto de 2013, publicada en el link SIG, jornada indicadores SECD, en la página web de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima http://www.secdtolima.gov.co/app/sig/carpeta.php?id_carpeta=4.
- Al preguntar sobre el reporte de información que se envía al Ministerio de Educación Nacional validado a través del SINEB, los Auditados afirman que esto no aplica a la Secretaría de Educación y Cultura, por cuanto el mismo Ministerio es quien lo hace, por lo cual se sugiere realizar un ajuste al Reglamento Técnico definido por el Ministerio de Educación Nacional.

FORTALEZAS

- Excelente disposición por parte de los auditados, quienes demostraron gran interés y estuvieron expectantes en el desarrollo de la auditoría.
- Se destaca la participación del Director de Cobertura Educativa y los Profesionales especializados responsables de los Procesos, así como la participación de una Contratista en la auditoría, quienes mostraron interés en los conceptos en los que se fundamenta el SIG.

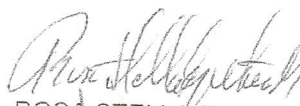
OBSTACULOS ENCONTRADOS

- NINGIUNO

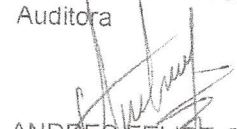
FIRMAS

EQUIPO AUDITOR:


ALICIA PEÑA AVILA
Auditora

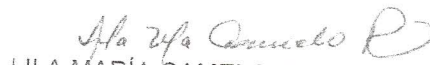

ROSA STELLA ESPITIA
Auditora


CLAUDIA NAYIBE FRANCO
Auditora en formación


ANDRES FELIPE GONZÁLEZ
Auditor en formación

AUDITADOS:


WILLIAM E. GARCÍA S.
Director Cobertura Educativa


LILA MARÍA CAMELO ROMERO
Prof. Especializado -Cobertura Educativa


MARÍA CRISTINA CARDONA ARIAS
Prof. Especializada - Cobertura Educativa


IVONNE ADRIANA BASTO V.
Contratista - Sec. Educación y Cultura

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-MC-006
			Versión: 01
	MACROPROCESO:	MEJORAMIENTO CONTINUO	Pág. 1 de 5
	INFORME DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD		Vigente desde: 30/12/2008

AUDITORÍA N°: 001		FECHA: 22/08/2013	LUGAR: Secretaria de Educación 8 PISO Gobernación del Tolima
PROCESO AUDITADO	GESTION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO		
PERSONAS AUDITADAS	Edwin Flórez Perdomo-María del Carmen Ramírez-Lorena Tatiana Castillo L.-Olga Marina Valencia R.- Maritza Morales R.-Yovany Astrid Castillo-Andrea Vanegas Soto-Nidia Sánchez Pérez.		
EQUIPO AUDITOR	Virley del Socorro Millán - Carolina Calderón Devia-Auditores Lideres y Nadia Lorena Ruiz Camelo-Juliana Delgado Vásquez-Auditoras en formación.		
OBJETIVO DE LA AUDITORIA			
Verificar mediante evidencia objetiva el desarrollo del ciclo de mejora continua en la Secretaria de Educación y Cultura del Tolima, de acuerdo con los lineamientos de la norma ISO 9001:2008 y los Reglamentos Técnicos definidos por el MEN.			
ALCANCE DE LA AUDITORIA			
D. GESTION DE LA CALIDAD EDUCATIVA			
CRITERIOS DE AUDITORIA			
Manual de Calidad y sus anexos. Norma ISO 9001. Norma ISO 19011. Reglamentos Técnicos para Macroproceso D			
HALLAZGOS			
Resumen de hallazgos:			
No conformidades: <u> 4 </u> Observaciones: <u> 5 </u> Conformidad: <u> 5 </u>			

Hallazgos			Descripción del Hallazgo
C	NC	Obs	
			<En el caso de las no conformidades y las observaciones, por favor no olviden citar el numeral de la norma, o el documento sobre el que se genera la No conformidad u Observación, también es importante resaltar los aspectos en los que se presentaron Conformidades>
	X		Ejemplo 1: Se presenta una NO CONFORMIDAD sobre los numerales 6.3

Hallazgos			Descripción del Hallazgo
C	NC	Obs	
		X	Infraestructura y 6.4 Ambiente de Trabajo de la Norma NTCGP 1000:2004, porque no se cuentan con los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades del proceso, asociados a Infraestructura, equipos de cómputo, suministros, papelería y condiciones ergonómicas de las personas que participan en el proceso. Ejemplo2: Al revisar el grado de conocimiento y apropiación de los principios y valores descritos en el Código de Ética de la Gobernación del Tolima, se evidencia que los auditados aún cuando conocen el documento, no han apropiado dichos elementos en el desarrollo de su labor y la importancia de su aplicación para el logro de los objetivos y la misión de la Entidad. Se presenta una OBSERVACION, en el cumplimiento del requisito 1.1.1. Acuerdos, compromisos o protocolos éticos de la Norma MECI 1000:2005.
X			Al solicitar información relacionada con aplicación mediante un ejemplo como pone en práctica los principios del MECI, se evidencia que el personal auditado tiene apropiados dichos términos y lo aplican en su sitio de trabajo. Por lo que se presenta una CONFORMIDAD, en el cumplimiento del requisito Principios del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005
X			Al revisar el grado de conocimiento relacionado con el Normograma y cual es la utilidad dentro del proceso que hace parte, se evidencia que los auditados han desarrollado el tema, lo conocen y presentaron solicitud de modificación al equipo de Quality para realizar la actualización de acuerdo a la normativa que actualmente se esta manejando. Por lo que se presenta una CONFORMIDAD, en el cumplimiento del requisito del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005
X			Al revisar el grado de conocimiento relacionado con cuales son los servicios que presta la Gobernación del Tolima y que características deben tener estos servicios, para satisfacer las necesidades del cliente, se evidencia que los auditados han apropiado los temas, los identifican y dan la importancia en el desarrollo de su labor u la importancia de su aplicación con el logro de los objetivos y la misión de la entidad. Se presenta una CONFORMIDAD sobre los numerales 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio de la Norma NTCGP 1000:2004 y del Manual de Calidad-Árbol del Servicio.
		X	Al revisar el grado de conocimiento relacionado con la Política de Calidad que se tiene establecida en la Gobernación del Tolima y en la Secretaria de Educación y Cultura del Departamento y como esta alineada a la planificación del Macroproceso, se evidencia que los auditados no lo conocen en su totalidad. Por lo que se presenta una OBSERVACION sobre el numeral 5.3 Política de Calidad de la Norma NTCGP 1000:2004 y el requisito 1.2.1 Planes y programas de la Norma MECI 1000:2005.
X			Se presenta una CONFORMIDAD sobre los numerales 5.5.3 Comunicación Internas de la Norma NTCGP 1000:2004, y el requisito 2.3.1 Comunicación Organizacional de la Norma MECI 1000:2005. ya que se evidencia que los canales o mecanismos de comunicación utilizados al interior de la entidad relacionado con el desempeño o funciones a manejar dentro de la entidad fue divulgada y entregada de manera personal por parte de la Líder del Macroproceso de Talento Humano.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-MC-006
			Versión: 01
	MACROPROCESO:	MEJORAMIENTO CONTINUO	Pág. 1 de 3
	INFORME DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD		Vigente desde: 30/12/2008

AUDITORÍA N°:		FECHA: Agosto 22 de 2013	LUGAR: Sala de juntas secretaria de educación-
PROCESO AUDITADO	Macro proceso F. Inspección y Vigilancia		
PERSONAS AUDITADAS	Gloria Herrera y su equipo de trabajo		
EQUIPO AUDITOR	Fredy Alexander Patiño Zapata, Yesid Humberto Callejas, Esneide Urquijo Cortez		
OBJETIVO DE LA AUDITORIA			
Verificar mediante evidencia objetiva el mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación del Tolima y el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y del cliente.			
ALCANCE DE LA AUDITORIA			
MACROPROCESOS: C. GESTIÓN DE LA COBERTURA EDUCATIVA D. GESTIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA E. ATENCIÓN AL CIUDADANO H. TALENTO HUMANO F. INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS			
CRITERIOS DE AUDITORIA			
Manual del Sistema Integrado de Gestión y sus anexos Norma NTCGP 1000:2009 Norma MECI 1000:2005 Norma ISO 19011			
HALLAZGOS			
Resumen de hallazgos:			
No conformidades: <u> 3 </u> Observaciones: <u> 1 </u>			

Hallazgos			Descripción del Hallazgo
C	NC	Obs	
	x		Se presenta una NO CONFORMIDAD en el requisito 6.3 y 6.4 <i>Infraestructura y ambiente de Trabajo</i> de la Norma ISO 9001:2008. Esta área cuenta con un espacio reducido lo que permite tener solo lo necesario para laborar. La administración ha realizado el mayor esfuerzo para cambiar los equipos que se encuentran obsoletos pero no es suficiente para el cumplimiento de algunas funciones. El mobiliario (sillas y escritorios) existentes no cumple con los aspectos

Hallazgos			Descripción del Hallazgo
C	NC	Obs	
			ergonómicos especiales para desempeñar sus funciones. Aire acondicionado y purificador de aire en mal estado.
	x		Se presenta una NO CONFORMIDAD en el requisito 8.2.3 seguimiento y medición de la Norma ISO 9001:2008. No se cuenta con los indicadores de gestión establecido por el proceso que permita medir y hacer seguimiento.
	x		Se presenta una NO CONFORMIDAD en el requisito 7.1 Planeación del Servicio, de la Norma ISO 9001:2008. Aunque Inspección y Vigilancia Cuenta con un plan Operativo que regula las actividades de la Inspección y vigilancia en el Departamento, no se encuentran evidencias de articulación frente a los objetivos y metas propuestos por los Procesos de Gestión de Cobertura Educativa y Gestión de la Calidad Educativa. Los resultados obtenidos en el plan no corresponden a lo planeado.
		x	Se presenta una OBSERVACION en el requisito 8.3 <i>Producto no conforme</i> de la Norma ISO 9001:2008. Producto o servicio no se encuentra documentado, aunque están siendo identificadas no están incluidas dentro del formato definido por el SGC.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Una vez se realice el ejercicio de medición de indicadores, es importante tomar decisiones frente a los resultados.
2. Propiciar espacios para la revisión y evaluación del Proceso, en dónde participen: directivos, personal de planta y contratistas. Garantizar evidencias –actas- que permitan hacer seguimiento a compromisos.
- 3.

FORTALEZAS

1. Explican de Manera coherente las etapas que intervienen en la planificación del diseño y desarrollo del proceso. Se tienen en cuenta los objetivos, recursos y necesidades del cliente. Se cuenta con el plan de acción del área, Plan de Desarrollo coherente que permite Garantizar sus metas.
2. Se evidencia la actualización de la información de trámites y preguntas frecuentes, se evidencia el proceso del Macroproceso F. Gestión de la inspección y vigilancia.
3. No se encontraron SAC vencidos frente a las peticiones quejas o reclamos que ingresan al proceso.

OBSTACULOS ENCONTRADOS

No se presento ningún obstáculo para el desarrollo de la auditoria.

FIRMAS

EQUIPO AUDITOR

FREDY ALEXANDER PATIÑO ZAPATA
Auditor Líder

YESID HUMBERTO CALLEJAS,
Auditor en formación

ESNEIDE URQUIJO CORTEZ
Auditor en formación

AUDITADO(S)

GLORIA INÉS HERRERA
Coordinadora Grupo Inspección y Vigilancia

ÁLVARO MENDOZA
Supervisor de educación

LUIS ALFONSO PÉREZ GUARÍN
Supervisor de educación

HERNÁN CAZARES ORTIZ
Supervisor de educación

YOLANDA CASTILLO DE SERRATO
Supervisor de educación

HERMES MUNEVAR
Supervisor de educación