

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 1 de 14
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

OBJETIVO DE LA REUNION:		COMITÉ DE CALIDAD	
FECHA:	12 DE MARZO DE 2019	HORA:	9:00 A.M. a
LUGAR:	DESPACHO DEL SECRETARIO DE EDUCACION Y CULTURA		
REDACTADA POR:	FERNANDO QUINTANA O. P.U. SGC		

ASISTENTES:		
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA
JAIRO ALBERTO CARDONA BONILLA	Secretario de Educación y Cultura	Despacho
DANIEL EDUARDO MEDINA	Director de Cobertura	Cobertura
JAIME DAVID SABOGAL PRADA	Director de Calidad	Calidad
LUZ AIDA LARA BAHAMON	Directora Administrativa y Financiera	Dirección Administrativa y financiera
MARIA CRISTINA CARDONA	Profesional Especializado	Cobertura Permanencia
LILA MARIA CAMELO	Profesional Especializado	Cobertura Acceso
YOVANY ASTRID CASTILLA BRAVO	Profesional Especializado	Calidad Educativa
EDWIN FLOREZ PERDOMO	Profesional Especializado	Calidad Educativa
MARTHA LUCIA TORO MONROY	Profesional Especializado	Bienes y Servicios
YUCELY MONTOYA BAYONA	Profesional Especializado	Financiera
YANETH ROCIO GOMEZ SUAREZ	Profesional Especializado	Talento Humano

14

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 2 de 14
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

ASISTENTES:		
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA
CAROLINA CALDERÓN DEVIA	Profesional Especializado	Atención al Ciudadano
CARLOS HUMBERTO JIMENEZ	Profesional Especializado	Inspección y vigilancia
LYDA GYCELA GARZON	Profesional Especializado	GETICISI
VIVIAN CAMILA GUAYARA GARCIA	Asesora Jurídica	Oficina Jurídica
MARTHA HELENA GUARNIZO PORTELA	Profesional Especializado	Planeación
FERNANDO QUINTANA ORTIZ	Profesional Universitario	Planeación SGC

INVITADOS:		
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA
JAIR MORA GARCIA	Técnico Operativo	Planeación SGC

ORDEN DEL DIA

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 3 de 14
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

1. Llamado a lista y verificación del quorum
2. Lectura y Aprobación del Acta Anterior
3. Cronograma de Actividades del SGC
4. Programación Auditorías Internas
5. Propositiones y varios

Se pone en consideración el orden del día, el cual es aprobado por unanimidad

12

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 4 de 14
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

DESARROLLO DE LA REUNION:

- 1 Llamado a lista y verificación del quorum:** El Secretario del Comité de Calidad, P.U. del S.G.C. Fernando Quintana Ortiz hace el llamado a lista y certifica que se cuenta con quorum, por lo tanto, se puede continuar con la reunión
- 2 Lectura y Aprobación del Acta Anterior:** El P.U. Fernando Quintana informa que el acta del comité anterior (26 de septiembre de 2018) fue enviada al correo electrónico de cada uno de los participantes, para que fueran revisada y se presentaran las correcciones a que hubiese lugar; La P.U. Virley del Socorro Millan manifestó que quería hacer una corrección a dicha acta pero nunca la paso a pesar de que Fernando Quintana la busco varias veces para que presentara la corrección y no fue posible, se somete a aprobación, y es aprobada por unanimidad.;
- 3 Cronograma de Actividades del SGC:** El P.U. de Planeación del SGC: Fernando Quintana Ortiz explica a los asistentes el cronograma de actividades del SGC de la Secretaria de Educación y Cultura en el cual figuran actividades como el estudio de clima organizacional, el estudio de satisfacción del Cliente externo, inducción y reinducción el cual se hace en compañía con el SIG de la gobernación del Tolima para los empleados de Planta central; además pregunta si el estudio de cargas laborales se va a contratar con una empresa externa a lo cual la Directora administrativa y financiera responde que no hay recursos para hacerlo, el Director de Cobertura Daniel Eduardo Medina pregunta si este estudio lo podíamos hacer con pasantes de Administración de Empresas o de Ingeniería Industrial de la Universidad Cooperativa, La P.E. de talento humano dice que esta propuesta ya se había hecho y que porque no se ha tomado esa decisión a lo cual Fernando Quintana le responde que lo último que se definió era que esto se contrataría y que además él no es el que toma las decisiones, la Directora Administrativa y Financiera Luz Aida Lara Bahamon dice que además desde el mes de octubre o noviembre se pasó las actualizaciones del Manual y este no se ha actualizado, Fernando Quintana le responde que ya se va a tocar ese tema particularmente.
- 4 Programación Auditorías Internas:** Informa que se tenían programadas las Auditorías Internas para la semana del 18 al 22 de marzo pero que como este cronograma no se había aprobado se tuvo que reprogramar para la semana del 1 al 5 de abril; le solicita a los líderes de los procesos que se aprueben estas fechas.

Handwritten signature

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 5 de 14
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

SECRETARIA DE EDUCACIÓN Y CULTURA DEL TOLIMA														CONVENCIONES		
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2019														Actividad Vencida		
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - SGC														Actividad Pendiente por desarrollar		
														Actividad Terminada		
ETAPA	ACTIVIDADES	AÑO 2019												% AVANCE Corte	OBSERVACIONES	RESPONSABLES
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
Administración del Cambio	Estudio de Clima y Cultura Organizacional (Cliente Interno)													0%		Macroproceso de Atención al Ciudadano
	Estudio de Satisfacción del Cliente Externo													0%		Macroproceso de Atención al Ciudadano
	Inducción y re-inducción al SGC													0%	Esta actividad se coordinara con el SIG de la gobernación en sus dos etapas: inducción para nuevos y reinducción para personal antiguo	Equipo de Planeación - SGC en coordinación con el Grupo de Talento Humano del SIG de la Gobernación
	Jornadas de socialización, sensibilización y capacitación													0%	Proceso permanente durante todo el año, con el acompañamiento a todas las dependencias de la Secretaria	Equipo de Planeación - SGC

SECRETARIA DE EDUCACIÓN Y CULTURA DEL TOLIMA														CONVENCIONES		
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2019														Actividad Vencida		
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - SGC														Actividad Pendiente por desarrollar		
														Actividad Terminada		
ETAPA	ACTIVIDADES	AÑO 2019												% AVANCE Corte	OBSERVACIONES	RESPONSABLES
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
Validación y ajustes de la documentación del SGC y Planes de Mejoramiento	Actualización, validación y socialización de los documentos de acuerdo a los requisitos de las normas de calidad ISO 9001:2015, y las necesidades propias de los procesos:													0%	En esta actividad se debe considerar la actualización de los documentos desde la perspectiva de la nueva versión de la Norma ISO 9001:2015. Se recomienda realizar una jornada de actualización en la Norma ISO 9001:2015, con una entidad con experiencia en el tema (El ICONTEC, ESAP ... otras)	Equipo directivo
	Seguimiento en el mantenimiento y/o implementación del reglamento y/o especificaciones técnicas de calidad para el mantenimiento de la certificación de calidad de procesos. (Especificaciones técnicas, SNC, Indicadores(aplicabilidad) , PQR, etc.)													0%	Esta actividad se realizara con cada uno de los responsables de los procesos certificados	Equipo de Planeación - SGC

201

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 6 de 14
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA DEL TOLIMA
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2019
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - SGC

CONVENCIONES
Actividad Vencida
Actividad Pendiente por
desarrollar
Actividad Terminada

ETAPA	ACTIVIDADES	AÑO 2019										% AVANCE Cada	OBSERVACIONES	RESPONSABLES
		ENE	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
Medición y balanceo de las cargas laborales	Desarrollo del estudio de Cargas Laborales, de acuerdo con los lineamientos del CAEP en la Guía de Modernización de las Entidades Públicas											0%	Para el desarrollo de esta actividad, se requiere la contratación de una empresa o persona natural con experiencia en este tipo de estudios, se espera sea contratada en el 2019.	Comité Directivo
	Balanceo de las cargas laborales de los funcionarios de la SECD, de acuerdo con los procesos y procedimientos definido en la entidad											0%		
	Implementación del ajuste de las cargas laborales balanceadas, para cada proceso											0%		

13

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 7 de 14
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA DEL TOLIMA
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2019
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - SGC


GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA


Soluciones
que transforman

CONVENCIONES
Articulación Vicerrectoría
Actividad Pendiente por
desarrollar
Actividad Terminada

ETAPA	ACTIVIDADES	AÑO 2019												% AVANCE	OBSERVACIONES	RESPONSABLES
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
Evaluación y Mantenimiento del SGC	Realización del ciclo de auditorías internas de calidad													0%		Equipo del SGC en coordinación con el Equipo de Auditores certificados y el SIG de la Gobernación
	Realización del ciclo de auditorías Externa a los macroprocesos Certificados													0%	La actividad se realizó y logró la certificación de los macroprocesos: Cobertura del servicio Educativo, Gestión del Talento Humano, Atención al Ciudadano y Gestión de la calidad del Servicio Educativo	Comité directivo y apoyo equipo Planeación SGC
	Tratamiento de los hallazgos, definición de planes de acción, planes de mejoramiento y planes de sostenimiento de los procesos													0%		Equipo del SGC

FECHA	PROCESO	ACTIVIDAD	EQUIPO AUDITOR
01/04/2019	PROCESO TALENTO HUMANO	ENTREVISTAS, RECOLECCIONES DE DATOS REVISION DE REGISTROS REDACCION DE HALLAZGOS	- Andres Felipe González Lugo - Julio Iván Montero Diaz - Edna Liliana Valderrama - Alice Adriana Santamaria Beltran - Fabel Andres Naveros Jimenez
02/04/2019	PROCESO ATENCION AL CUIDADANO	ENTREVISTAS, RECOLECCIONES DE DATOS REVISION DE REGISTROS REDACCION DE HALLAZGOS	- Claudia Nayibe franco - Luis Armando Troncoso Morales - Jennifer Liliana Delgadillo

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 8 de 14
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

03/04/2019	PROCESO DE COBERTURA	ENTREVISTAS, RECOLECCIONES DE DATOS REVISION DE REGISTROS REDACCION DE HALLAZGOS	- Carolina Calderon Devia - Tiberia Florez Ramirez - Yucely Montoya Bayona - Carmen Jimena Rodriguez Muñoz	
04/04/2019	PROCESO CALIDAD EDUCATIVA	ENTREVISTAS, RECOLECCIONES DE DATOS REVISION DE REGISTROS REDACCION DE HALLAZGOS	- Lyda Gisela Garzón Arevalo - Jair Mora Garcia - Rosa Estela Espitia - Maria Alejandra Tovar Bernal	

La P.E. Yovany Astrid Castilla propone que se realice esta actividad en la primera semana de abril lo cual es aprobado por unanimidad.

Una vez aprobada esta fecha para las Auditorías Internas les propone a los líderes de los procesos que propongan fecha para las Auditorías Externas; la Directora Administrativa y Financiera: Luz Aida Lara dice que una vez se cumpla con las Auditorías Internas se tiene que estructurar un Plan de Mejoramiento a los procesos que le queden hallazgos, Fernando Quintana responde que le quedan 20 días para diseñar el Plan de Mejoramiento producto de los hallazgos en la Auditoria Interna; la P.E. de Cobertura Lila Maria Camelo propone que se realice la Auditoria Externa en la semana del 13 al 17 de mayo de 2019 lo cual es aprobado por unanimidad.

- 5 **Proposiciones y Varios;** El P.U. Fernando Quintana comenta que los procesos de Cobertura, Calidad y Atención al Ciudadano entregaron los Manuales con los procedimientos actualizados y la Única que entrego el Normograma actualizada fue la P.E. de Cobertura Lila Maria Camelo; además informa que el proceso de talento humano no ha entregado el manual, solo entregaron los procedimientos y algunos por fuera del formato.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 9 de 14
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

La Directora Administrativa y Financiera informa que no van a estructurar el Manual; que todos se han dado cuenta el cumulo de actividades de Talento Humano; que ellos tienen las 5 áreas más dispendiosas de la Secretaría: Carrera, Planta, Certificaciones, Nomina y Fondo Prestacional, que ella cree que esta actualización la debe hacer el profesional del SGC que le brinda el acompañamiento en estos temas; que si las otras áreas lo pudieron hacer magnifico pero que Talento humano no tiene tiempo para hacerlo además que ellos entregaron puntualmente y el insumo está completo según su parecer. Fernando Quintana explica que los responsables de dicha actualización son los líderes de cada proceso que en el ítem 1.2 **PROPIEDAD** del manual de proceso dice textualmente: **"El funcionario responsable de mantener actualizado este documento de acuerdo en el Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría de Educación y Cultura es el que ocupe el cargo de Director de Gestión de Talento Humano"**, en este caso es el profesional especializado.

Luz Aida Lara explica que los funcionarios de Talento humano debido a la gran cantidad de solicitudes que le llegan humanamente no dan para más actividades y pide que valoren la sobrecarga de trabajo que tiene esta área porque se van a quedar esperando la actualización del Manual; La P.E. de Calidad Yovany Astrid Castilla propone que se facilite un espacio de tiempo pequeño para que Fernando se entreviste con cada líder de proceso ya que no es muy complicado esta actualización, porque principalmente es actualizar la normatividad, Luz Aida Lara dice que Fernando no se tiene que sentar con nadie porque ya tiene todos los insumos que necesita para que los actualice; la P.E. Yovany Astrid y Fernando le explican que una cosa es el Manual de Procedimientos y otra el de Procesos, que es sobre todo los cambios en la normatividad y quien lo conoce es el responsable de cada Proceso; también le explican a Yaneth Rocio Gomez que es actualizar la normatividad.

El Secretario de Educación Jairo Cardona Bonilla les solicita que resuelvan el problema, la P.E. Martha Toro dice que uno debe ser flexible y que muchas veces le toca hacer funciones que no le corresponden y que si Talento Humano ya envió los insumos hay que revisarlos, Fernando Quintana expresa que él siempre está dispuesto a acompañarlos y así lo ha hecho con las demás áreas, pero lo que no puede es hacerle el trabajo que le responde al responsable del proceso.

El P.E. Edwin Perdomo interviene y dice que hay que restablecer es el canal de comunicación entre las dependencias, solicita que se clarifique bien el tema, que en el caso de calidad se determinó que algunos indicadores ya no corresponde con las necesidades del área, la P.E. Lila Maria Camelo recomienda que se haga

Handwritten signature

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 10 de 14
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

esta actualización ya que la normatividad cambio con el decreto 1075 que reglamenta todo lo corresponde con Educación; la directora Luz Aida expresa que si es el caso ella le envía la normatividad nueva a Fernando Quintana para que el actualice el Manual.

El Secretario de educación reitera que el necesita que resuelva este problema y que la labor se haga entregando la actualización que se requiere para el Sistema de Gestión de Calidad. Fernando Quintana O. apoderado del tema manifiesta que acompaña pero que no la va hacer la tarea y que es responsabilidad del Profesional especializado de Talento Humano.

Fernando Quintana informa al respecto sobre los Planes de Mejoramiento con los entes de control: Regalías quedo con un avance del 50%, con la evaluación de control interno, además la contraloría lo pidió para revisarlo nuevamente, cultura quedo con el hallazgo que quedo pendiente en cerrarlo; en SGP los hallazgos corresponden a Talento Humano están sin contestar y que no ha sido posible que entreguen las evidencias de los avances, informa además que T.H. tiene 7 o 8 hallazgos con avance 0, y asimismo que están vencidos; los hallazgos de Financiera están al día y solo falta un informe para quedar al 100 %; en Auditoria Regular le falta un informe de Alfonso Pérez de Inspección y Vigilancia.

La P.E. Yaneth Rocio Gomez pide que les hagan un acompañamiento más efectivo y que Fernando les recuerda si ya cumplieron los compromisos; que si el equipo del SGC no da abasto entonces conseguir pasantes que ayuden con estos temas que se necesita personas que le expliquen y le ayuden porque estos temas son dispendiosos; la P.E. Maria Cristina Cardona interviene y dice que la norma es clara, las tareas que trae el Plan son las que nosotros aceptamos que realizaríamos y que se trata es de documentar las tareas una vez se realicen y entregar estos documentos como evidencia de que se realizaron las correcciones a que nos comprometimos; que si nosotros cuando firmamos el plan de mejoramiento aceptamos cosas imposibles de cumplir, pues no lo vamos a lograr nunca, se trata es de colocar tareas que se puedan cumplir; que es una Dinámica Intelectual que se debe realizar y solo aceptar tareas que se puedan cumplir; Luz Aida Lara informa que a este Plan se le solicito hacerle unas correcciones porque tenía tareas imposibles de cumplir, las cuales se ajustaron; le pide el favor a Fernando Quintana revisar porque según sus tareas pendientes solo tiene una tarea pendiente que es un acto administrativo de una resolución que ya está en revisión; Fernando Quintana le enviara la evaluación de Control Interno a este Plan.

12

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 11 de 14
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

El Secretario de Educación y Cultura Dr. Jairo Cardona interviene y solicita que se haga equipo para solucionar estos temas que se sienten con los funcionarios que tienen que ver con el tema y si tiene problemas con alguno de ellos le informe para tomar las medidas pertinentes, que desafortunadamente algunas personas de esta Secretaria entienden es con llamadas de atención.

Fernando Quintana les aclara que las tareas que se fijan en los Planes de mejoramiento las determinan es el funcionario que está afectado por dicho Plan, que se les advierten que coloquen acciones realizables y no tareas imposibles de cumplir; que las demás compañeras como Cristina Cardona, Lida Diaz, Elizabeth del Pilar etc. son testigos de que constantemente se les recuerda con el cumplimiento de las obligaciones de los Planes de mejoramiento.

La P.E. de Gestión Documental Carolina Calderon Devia presenta un informe del SAC de finalización 2018, y de enero y febrero de 2019: informa que el mayor número de solicitudes (33.309) Durante el 2018 le están llegando a Prestaciones Sociales (7.628) y que esta área no tiene el número de funcionarios necesarios para darle tramite a esta gran cantidad de solicitudes; el segundo puesto fue por Nómina (6794) y el tercero Planta (5834) y el cuarto Certificaciones (3.678) le aclara a lila Maria y a Cristina Cardona que la oficina del Director de Cobertura figura con 0 porque se desagrego el número de solicitudes y Acceso y permanencia le figuran a cada uno el número de solicitudes de cada subproceso.

Solicita que este número de funcionarios se amplié porque humanamente es imposible cumplir a tiempo con los requerimientos, el Secretario recuerda que se tienen 9.000 personas realizando solicitudes y reclamaciones constantemente; La Dra. Luz Aida aclara que los maestros reclaman por todo; el director de Cobertura, Daniel Medina dice que para reducir el número de solicitudes se cree interactivo donde se le resuelvan los requerimientos de los maestros, donde sea una consulta virtual, Daniel Medina pregunta si es posible contrastar lo que llega versus lo que sale para determinar la verdadera necesidad de cada una de las dependencias; la P.E. Martha Helena Guarnizo dice que para el próximo informe se entregara este datos por grupos de trabajo; informa que el mes de enero de 2019 se logró el mejor indicador hasta el momento, pero que en febrero aflojamos nuevamente y se incrementó el número de requerimientos, tutelas y quejas; el Director de Cobertura Daniel medina pregunta si el aumento del número de tutelas se

23

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 12 de 14
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

debe a derechos de petición sin contestar o contestados no satisfactoriamente; Carolina Calderón le contesta que a fines del mes de marzo se montara en la Plataforma de la Secretaria, por solicitud del Ministerio un seguimiento a la respuesta de los requerimientos presentados por las partes interesadas; este año se presentara un consolidado del tipo de respuesta que se está brindando a las solicitudes para que los líderes y directivos puedan revisar el tipo de respuesta que le están dando los funcionarios.

La Asesora Jurídica Vivian Camila Guayara informa que muchas de las tutelas que se instauran se deben a un derecho de petición mal contestado o si preguntan 5 cosas le contestan a una o a dos y el resto de la solicitud no la resuelven; además que los funcionarios de cada área son los que tienen los insumos para contestar los derechos de petición, El secretario solicita la mayor colaboración posible entre el área jurídica y las demás áreas para que se resuelvan las solicitudes a cabalidad en el menor tiempo posibles y que estos derechos de petición no escalen a tutelas y en el peor de los casos a desacatos y sanciones tanto para los funcionarios como para el Secretario y el Gobernador.

El Secretario reitera que funcionario que no responda oportunamente él lo envía a disciplinario por no cumplir con sus obligaciones. El Director de Cobertura Daniel medina presenta una queja formal de algunos funcionarios del área Jurídica envían un correo con una frase como "por tratarse de su competencia" que se trata es de buscar una armonía entre el área Jurídica y las demás áreas de la Secretaria, que él se lo ha dicho a la doctora Camila que no es la forma de darle tramite a un derecho de petición o a una tutela, que se haga equipo entre el área jurídica y las demás áreas.

Edwin Florez aporta que lo más importante es buscar las causas que originan el contenido de los derechos de petición, que si se ataca la causalidad se evitara una gran cantidad de tutelas futuras; la Directora Luz Aida Lara informa que muchas de las tutelas obedecen a entidades externas a la Secretaria de Educación como por ejemplo la FIDUPREVISORA y que los docentes no en tutelan únicamente a la Fiduprevisora si no a las dos entidades es decir a la Secretaria de Educación y Cultura en un tema que solo resuelve la primera entidad que en muchos de los Municipios ya se hizo costumbre y si hoy se va un docente ya la otra semana están en tutelando porque no ha llegado el reemplazo, que la dinámica para el nombramiento de reemplazos es demorada y esto hace que constantemente nos en tutelen,

pat

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 13 de 14
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

Edwin Florez dice que en este caso es una falla en la estructura de la Secretaria y no culpa de ninguno de los funcionarios.

La P.E. Lila Maria Camelo le sugiere a la P.E. Carolina Calderón que se tomen algunas medidas para que las solicitudes se hagan por medio del SAC ya que le llegan muchas solicitudes directamente al correo de la funcionaria y estos no se están contabilizando; la P.E. Carolina Calderón solicita que le reenvíen el correo para ella registrarlo y poder hacerle seguimiento al mismo.

La P.E. Carolina Calderón, rinde un informe del análisis de la satisfacción del cliente externo en las dos encuestas del 2018 que da como conclusión de que los clientes están satisfechos pero que todavía podemos mejorar mucho y que con el regreso al edificio de la Gobernación la satisfacción va a mejorar también con el uso del digiturno y del quiosco digital; además informa que el 28 y 29 de marzo se dará capacitación en SAC II, que se debe expedir una resolución que regule el uso de la firma mecánica para que soporte el uso de la misma.

La Directora Luz Aida solicita que esta capacitación asistan todos los convocados por que según información del Ministerio el 1 de abril se cierra la plataforma SAC I; el Secretario de Educación y Cultura; Jairo Cardona informa que él en reunión de Secretarios le ha expresado la preocupación al Ministerio porque el Secretario no puede hacerle seguimiento a todos los SAC que le llegan a la Secretaria y que lo importante es estructurar un buen acto administrativo disponiendo los equipos para dar respuesta a las solicitudes en cada una de las áreas que le corresponda y que además el nominador es el Gobernador y por lo tanto muchos de los actos le correspondería resolverlos a él.

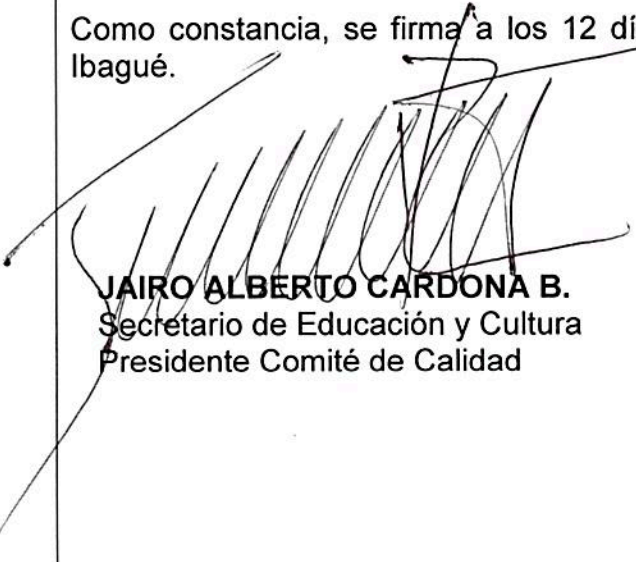
COMPROMISOS Y TAREAS			
COMPROMISOS Y TAREAS	RESPONSABLE	PLAZO CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
Auditorías Internas de Calidad	SGC	1-5 de Abril de 2019	

[Firma]

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 14 de 14
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

Auditorías Externas (ICONTEC)	SGC	13-17 de Mayo de 2019	
Manual de Procesos y Procedimiento Talento Humano	Luz Aida Lara y/o Yaneth Rocio Gomez		

Como constancia, se firma a los 12 días del mes de marzo de 2019, en la ciudad de Ibagué.


JAIRO ALBERTO CARDONA B.
Secretario de Educación y Cultura
Presidente Comité de Calidad


FERNANDO QUINTANA ORTIZ
Profesional Universitario SGC
Secretario Comité de Calidad