

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 1 de 8
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

OBJETIVO DE LA REUNION:		COMITÉ DE CALIDAD	
FECHA:	5 de Abril de 2016	HORA:	7:00 A.M. a 9:10 A.M.
LUGAR:	DESPACHO DEL SECRETARIO DE EDUCACION Y CULTURA		
REDACTADA POR:	JAIR MORA – TECNICO OPERATIVO		

ASISTENTES:		
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA
JAIRO ALBERTO CARDONA BONILLA	Secretario de Educación y Cultura	Despacho
ALEXANDER BARRERO GOMEZ	Director Administrativo y Financiero	Dirección Administrativa y financiera
JUAN CARLOS ACERO HERNANDEZ	Director de Calidad Educativa	Dirección de la Calidad Educativa
CARLOS HUMBERTO JIMENEZ MUÑOZ	Profesional Especializado	Inspección y vigilancia
LYDA GICELA GARZON AREVALO	Profesional Especializado	Gestión de Tecnología
MARTHA LUCIA TORO MONROY	Profesional Especializado	Dirección Administrativa y financiera- Bienes y Servicios
CAROLINA CALDERON DEVIA	Profesional Especializado	Atención al Ciudadano y Gestión Documental
ROSA ESTELA ESPITIA	Profesional Universitario	Atención al Ciudadano y Gestión Documental
YANETH ROCIO GOMEZ SUAREZ	Profesional Especializado	Gestión del Talento Humano

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 2 de 8
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

ASISTENTES:		
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA
FERNANDO QUINTANA ORTIZ	Profesional Universitario	Planeación SGC
MARTHA HELENA GUARNIZO PORTELA	Profesional Especializado	Planeación
YUCELY MONTOYA BAYONA	Profesional Especializado	Financiera
ELSA VICTORIA RIAÑO CASTRO	Director Cobertura	Cobertura Educativa

INVITADOS:		
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA
EDWIN FLOREZ PERDOMO	Profesional Especializado	Dirección de la Calidad Educativa
YOVANY ASTRID CASTILLA BRAVO	Profesional Especializado	Dirección de la Calidad Educativa
LILA MARIA CAMELO ROMERO	Profesional Especializado	Dirección de Cobertura Educativa-acceso
MARIA CRISTINA CARDONA ARIAS	Profesional Especializado	Dirección de Cobertura Educativa-Permanencia
JAIR MORA GARCIA	Técnico Operativo	Planeación SGC

ORDEN DEL DIA:	
Se somete a consideración el orden del día el cual fue aprobado por unanimidad quedando de la siguiente manera:	

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 3 de 8
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

1.	VERIFICACIÓN DEL QUORUM
2.	LECTURA Y APROBACION DEL ACTA ANTERIOR
3.	SOCIALIZACIÓN INFORME ICONTEC.
4.	PROPOSICIONES Y VARIOS

DESARROLLO DE LA REUNION:

1. VERIFICACIÓN DEL QUORUM

Una vez se verifica el cumplimiento del quorum, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente, se da inicio a la reunión.

2. Se somete a consideración la aprobación del Acta del Comité del 5 de febrero de 2016, la cual fue enviada a los correos electrónicos de cada uno de los asistentes para observaciones.

REVISIÓN DE COMPROMISOS: se procede a realizar una revisión de los compromisos pendientes:

COMPROMISOS Y TAREAS			
COMPROMISOS Y TAREAS	RESPONSABLE	PLAZO CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
Revisión de indicadores	Comité de calidad	En desarrollo	Este compromiso no se ha cumplido por parte de cada una de las áreas
Enviar formato de PQRs para ajustes	Carolina Calderon Devia	Próximo Comité	Se hace claridad que no es un formato de encuesta si no uno donde se puedan presentar las PQRs,
Reunión con los funcionarios que presentan una mayor cantidad de SAC vencidos	Secretario de Educación, responsable del proceso y funcionarios que presenta mayores problemas	Para programarse	Esta actividad no se ha podido cumplir por agenda del Secretario de Educación

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 4 de 8
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

COMPROMISOS Y TAREAS			
COMPROMISOS Y TAREAS	RESPONSABLE	PLAZO CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
Revisar resolución horario de atención	Comité de calidad	Cumplido	Según la circular 074 de 2012 los días de atención al público serían los lunes y viernes, pero por disposición del Gobernador se debe atender al público todos los días hábiles
Revisar los líderes de los procesos la calidad de las respuestas que dan en los requerimientos que solicitan nuestros usuarios.	Líderes de los Procesos	Segunda semana de abril	Carolina Calderón se compromete a enviar esta semana un consolidado de las respuestas dadas, para que sean analizadas por los líderes de los procesos y orienten así a sus compañeros en cuanto a la calidad de la respuesta dada por ellos
Revisar el indicador que mide el comportamiento de las pruebas saber de los grados 3, 5, 9, 11	Comité de calidad	En desarrollo	En desarrollo

Se deja constancia que se modificó de acuerdo a las observación presentada por los asistentes en el tema de compromisos pendientes, se pone a consideración, siendo aprobada por quienes asistieron a dicho comité”

- 3. SOCIALIZACIÓN INFORME ICONTEC:** Fernando Quintana, Profesional Universitario del SGC coloca a consideración el informe de la Auditoria ICONTEC el cual fue enviado a los correos electrónicos de cada uno de los responsables de los procesos certificados, se informa que finalmente quedaron 5 no conformidades menores: dos a Gestión de la Calidad Educativa y Tres al proceso de Talento Humano. El Dr. Juan Carlos Acero y la Dra. Yovany Astrid Castilla informa que ellos ya diseñaron un plan de trabajo para subsanar las no conformidades del área, La Dra. Yaneth Rocio Gomez profesional especializado de Talento Humano informa que está pendiente una reunión con todos los funcionarios de esa área para socializar los resultados y diseñar el plan de mejoramiento que subsane estas no

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 5 de 8
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

conformidades y ajustar los indicadores de acuerdo a las directrices del auditor de ICONTEC

El profesional Especializado Edwin Florez hace claridad que este Comité de Calidad debe aprobar las tareas del plan de acción diseñado por cada una de las áreas que se les dejo no conformidades en la Auditoria, para con estas tareas cumplir con el plan de mejoramiento aprobado por el auditor de ICONTEC, esta tarea queda pendiente para la próxima reunión de Comité de calidad.

4. **Proposiciones y varios:** la Dra. Carolina Calderon Devia de Atención al Ciudadano informa sobre número de radicados, oportunidad de respuesta, posición en el Rankin a nivel nacional, SAC vencidos, calidad de respuesta, se detectó nuevamente que el mayor número de SAC vencidos están ubicado en las áreas que atienden el mayor número de clientes externos; Se analizó además como afecta la demora de la Fiduprevisora el vencimiento de los tramites de la Secretaria de Educación, el Director Administrativo y Financiero propone que se reúnan las personas que tienen que ver con el proceso ante Fiduprevisora para determinar acciones para que la Secretaria no cargue con la responsabilidad de la demora en esa entidad.

Se analizó además que el mayor número de SAC son para Certificaciones, nomina, planta y prestaciones sociales; que certificaciones y nomina no se les vencen los requerimientos porque su trabajo no depende de nadie, mientras que prestaciones depende dela respuesta de la Fiduprevisora y el trabajo de planta depende de las decisiones que tomen los directivos de la Secretaria de Educación y el Gobernador del Tolima y que esto hace que muchas veces se venzan los plazos esperando las orientaciones de los directivos además que son las dependencias que más publico atienden.

La Dra. Yovany Astrid Castilla P.E. de Calidad Educativa propone que la Dra. Yaneth Rocio Gomez P.E. de Talento Humano le presente una propuesta concreta al comité de que necesita esa área para solucionar los problemas que se presentan allí, la Dra. Yaneth Rocio responde que ese análisis ya sea hecho y que ella solicita que se contrate un Técnico Operativo que refuerce el trabajo y se pueda distribuir de una mejor manera la carga laboral de esa dependencia, el Dr. Alexander responde que esta no es la solución porque el atasco que se presenta no es por la falta de personal sino por falta de celeridad en la toma de decisiones a nivel directivo en otras dependencias.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 6 de 8
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

El Dr. Alexander Barrero Director Administrativo y Financiero de la Secretaria hace una reflexión que a pesar de que la Secretaria tenga 4 procesos Certificados en Calidad: (Cobertura, Calidad, Talento Humano y Atención al Ciudadano), que se trabaja por procesos al interior de la entidad, además los funcionarios con una altísima calificación en la evaluación de desempeño, que se supone que la Secretaria de Educación es la mejor de la Gobernación del Tolima y se están presentando problemas que dejan mucho que desear, dejar como tarea que cada uno de los responsables de los procesos se reúna con su equipo de trabajo y analice la causa raíz de estas problemas y presentar las posibles alternativas de solución en una próxima reunión.

La Dra. Carolina Calderón solicita que los responsables de los procesos estén atentos a la calidad de la respuesta que se les dan a los derechos de petición por parte de los funcionarios de la Secretaria, en el tema del Plan Anticorrupción y atención al Ciudadano la Secretaria de Educación quedo con unos compromisos en cuanto a la racionalización de trámites en cuanto a la expedición de certificado vía web a partir del 1 de abril, el cual sea venido cumpliendo y se pueden ampliar el número de certificados que se pueden descargar por la web, se propone que se haga un despliegue publicitario de estos adelantos para que la comunidad general se entere de estos nuevos servicios que ofrece la Secretaria, en cuanto a los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano hay uno que nos impacta y son las adecuaciones que se tienen que hacer en la oficina de atención al cliente el cual ya se adjudicó el contrato pero no se ha podido empezar por que se cruzó con el reforzamiento estructural que se le tienen que hacer al edificio de la Gobernación; trimestralmente se tiene que informar los avances en estos temas a la administración central; en cuanto gobierno en línea hay que informar sobre los adelantos en este tema.

Las tareas pendientes de este plan anticorrupción son:

- a- Revisión de los tramites
- b- Revisión de los ejes temáticos
- c- Revisión de las preguntas frecuentes
- d- Revisión de quejas y reclamos trimestral
- e- Revisión de calidad de respuesta trimestral

Hay que programar una jornada de limpieza en los archivos de gestión, reasignación de los archivos y limpieza de los balcones.

La Dra. Yaneth Rocio Gomez solicita que en cumplimiento de la política de cero papel se trabaje con la solicitud escaneada y enviada por la plataforma y no se

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 7 de 8
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

envié la solicitud en físico ya que ya se le ha dado tramite por la solicitud vía web y nos evitamos llenarnos de papel en los archivos de gestión, incentivar mediante varias estrategias incrementar la utilización del SAC vía web, mayor utilización del Lync insistiendo los líderes con sus equipos de trabajo, revisar las cargas laborales, ya que hay inequidad de las cargas laborales, incentivos laborales como: reconocimiento de compensatorios, programación de vacaciones etc.

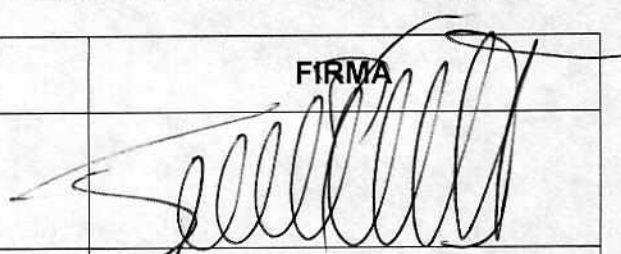
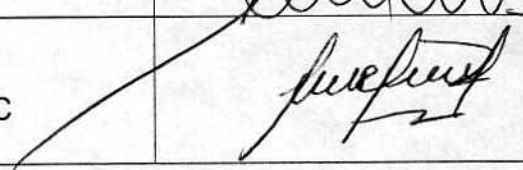
La oficina de planta de personal solicita la modificación del formato H02.04.F01 para asignarle otras casillas: copia de acta de posesión, tipo de afiliación al administrativo en salud, caja de compensación, ARP, pensión y cesantías, folios y último título obtenido; esta propuesta fue aprobada por unanimidad.

COMPROMISOS Y TAREAS			
COMPROMISOS Y TAREAS	RESPONSABLE	PLAZO CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
Revisión de indicadores	Comité de calidad	En Desarrollo	No aplica
Enviar formato de PQRs para aprobación en el próximo comité	Carolina Calderon Devia	Segunda semana de abril	No aplica
Reunión con los funcionarios que presentan una mayor cantidad de SAC vencidos	Secretario de Educación, responsable del proceso y funcionarios que presenta mayores problemas	Según agenda del Secretario de Educación y Cultura	No aplica
Revisar los líderes de los procesos la calidad de las respuestas que dan en los requerimientos que solicitan nuestros usuarios.	Líderes de los Procesos	Próximo comité	No aplica
Proyectar oficio al gobernador informando la necesidad de líneas telefónicas y extensiones para la Secretaría	Oficina de tics	Segunda semana de abril	No aplica

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

COMPROMISOS Y TAREAS			
COMPROMISOS Y TAREAS	RESPONSABLE	PLAZO CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
Revisar el indicador que mide el comportamiento de las pruebas saber de los grados 3, 5, 9,11	Comité de calidad	En desarrollo	No aplica
Presentar plan de acción correctivo que subsane las no conformidades dejadas por ICONTEC	Calidad Educativa, Talento Humano	Próximo comité	No aplica
Difusión de que certificados e pueden descargar vía web	Oficina de Tics y Profesional de comunicaciones	Sin programar	No aplica
Jornada de limpieza, reasignación de archivadores y limpieza de los balcones	Funcionarios de la Secretaria de Educación y Cultura	pendiente	No aplica
Próximo Comité de Calidad	Profesional Universitario del SGC	19 de abril de 2016	Este comité se aplazó para el 27-04-2016

Como constancia, se firma a los 5 días del mes de abril de 2016 en la ciudad de Ibagué,

NOMBRES Y APELLIDOS	FIRMA
JAIRO A. CARDONA BONILLA Presidente del Comité de Calidad	
FERNANDO QUINTANA ORTIZ. Profesional Universitario Planeación SGC	



GOBERNACIÓN DEL TOLIMA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

Código: FOR-MC-013

Versión: 02

MACROPROCESO:

MEJORAMIENTO CONTINUO

Pág. ____ de ____

REGISTRO DE ASISTENCIA A EVENTOS (INTERNOS)

Vigente desde: 04/08/2014

TEMA :	COMITÉ DE CALIDAD	FECHA:	5 de Abril de 2016	
		HORA INICIO:	6:30 a.m.	HORA FIN:
AGENDA :	1. Llamado a lista y verificación del quorum 2. Lectura y aprobación del acta anterior 3. Socialización Plan de Mejoramiento ICONTEC 4. Propositiones y Varios.	LUGAR:	Despacho del Secretario de Educación	
		FACILITADOR:	Fernando Quintana Ortiz	

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO ELECTRONICO	DEPENDENCIA	FIRMA
1	Martha J. Guarnizo Sortela	martha.guarnizo@sedtolima.gov.co	Planeación	
2	Rosa Stella Espitia Montoya	rosa.espitia@sedtolima.gov.co	Atención y Gestión DTA	
3	Carolina Calderón Devia	carolina.calderon@sedtolima.gov.co	Atención al Ciudadano y Gestión Docum.	
4	Alexander Barrero Gómez	alexander.barrero@sedtolima.gov.co	Dirección Administrativa y FTA	
5	Yucely Montoya Bayona	yucely.montoya@sedtolima.gov.co	Financiero	
6	Yorany Astrid Castillo	yorany.castillo@sedtolima.gov.co	Calidad	
7	M ^{ra} Cristine Cardona Arias	cristine.cardona@sedtolima.gov.co	Robótica	
8	Ala Maria Camelo Romero	ala.camelo@sedtolima.gov.co	Robótica Educativa	
9	Elva Victoria Riano Castro	elva.riano@sedtolima.gov.co	Dirección Asistencial	
10	Edwin Floriz Jimeno	edwin.floriz@sedtolima.gov.co	Calidad	
11	Martha Lucía Toro Morrey	martha.toro@sedtolima.gov.co	Bienes y Servicios	



GOBERNACIÓN DEL TOLIMA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

Código: FOR-MC-013

Versión: 02

MACROPROCESO:

MEJORAMIENTO CONTINUO

Pág. ____ de ____

REGISTRO DE ASISTENCIA A EVENTOS (INTERNOS)

Vigente desde: 04/08/2014

TEMA :	COMITÉ DE CALIDAD	FECHA:	5 de Abril de 2016	
		HORA INICIO:	6:30 a.m.	HORA FIN:
AGENDA :	1. Llamado a lista y verificación del quorum 2. Lectura y aprobación del acta anterior 3. Socialización Plan de Mejoramiento ICONTEC 4. Proposiciones y Varios.	LUGAR:	Despacho del Secretario de Educación	
		FACILITADOR:	Fernando Quintana Ortiz	

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO ELECTRONICO	DEPENDENCIA	FIRMA
12	JUAN CARLOS ACEERO HERNANDEZ	juan.aceero@sedtolima.gov.co	Oficina Ejecutiva	[Firma]
13	YANETH ROSA GONZALEZ	yaneth.gonzalez@sedtolima.gov.co	Oficina Ejecutiva	[Firma]
14	Carlos H. Juiñeque Huerto	carlos.juineque@sedtolima.gov.co	Educación	[Firma]
15	LYDA GICELA GARZON AREVALO.	lyda.garzon@sedtolima.gov.co	ACTI/CSI	[Firma]
16	FERNANDO QUINTANA ORTIZ	fernando.quintana@sedtolima.gov.co	Planeación	[Firma]
17	Jair Mora Garcia	Jair.mora@sedtolima.gov.co	Planeación	[Firma]
18	SAIRO CARDONA.	sairo.cardona@sedtolima.gov.co	Despacho	[Firma]
19				
20				
21				
22				