

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 1 de 11
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

OBJETIVO DE LA REUNION:		COMITÉ DE CALIDAD	
FECHA:	19 de Enero de 2016	HORA:	7:00 A.M. a 9:30 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

D. Avila

[Signature]

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 2 de 11
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

ASISTENTES:		
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA
FERNANDO QUINTANA ORTIZ	Profesional Universitario	Planeación SGC

INVITADOS:		
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA
LILIANA INES LAMPREA ARROYO	Contratista	QUALITY CONSULTORIA Y CAPACITACIÓN E.U.
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:
1. VERIFICACIÓN DEL QUORUM 2. LECTURA Y APROBACION DEL ACTA ANTERIOR 3. PRESENTACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO DEL SGC E INFORME DE AVANCES. 4. DEFINICIÓN DE COMPROMISOS 5. PROPOSICIONES Y VARIOS

14

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 3 de 11
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

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. LECTURA Y APROBACION DEL ACTA ANTERIOR

Se somete a consideración la aprobación del Acta del Comité del 28 de Diciembre de 2015, la cual fue enviada a los correo electrónicos de cada uno de los asistentes para observaciones, se deja constancia que no se generó observación alguna, se pone a consideración, siendo aprobada por quienes asistieron a dicho comité" **NOTA:** El Secretario y los Directores dejan constancia que se abstienen de votar dicha aprobación por cuanto no pertenecían a la Secretaría para esa época.

Una vez realizada el aprobación del acta, se procede a realizar una revisión de los compromisos allí definidos:

+

COMPROMISOS Y TAREAS	RESPONSABLE	ESTADO
Presentar en cada uno de los Comités de calidad el estado de cada una de las tareas o compromisos definidos en los comités anteriores	Profesional Universitario de planeación SGC	En desarrollo
	Responsables de procesos	La profesional especializada de Atención al Ciudadano Dra. Carolina Calderón presenta un informe en lo que tiene que ver con SAC vencidos y la oportunidad de la respuesta: 220 SAC vencidos al 18 de enero de 2016 observándose que siguen los mismos funcionarios con el mayor número de ellos. De igual manera muestra preocupación que este número se está incrementando con personal nuevo, hace claridad que es el área de talento humano la que recibe prácticamente un 83% de la correspondencia que se recibe; la Dra. Yaneth Rocío Gómez Profesional

[Handwritten signature]

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 4 de 11
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

DESARROLLO DE LA REUNION:		
Seguimiento a los SAC vencidos y oportunidad en la respuesta		especializada de Talento humano explica que esta área atiende escalafón, planta, nómina y prestaciones y que una de las causas por la que no rinde el trabajo es la atención al público; que los usuarios una vez radican su petición en Atención al Ciudadano inmediatamente se suben para el 8 piso a presionar un respuesta inmediata a pesar que la plataforma de que ellos le puedan hacer seguimiento a su petición desde el computador de su casa o de la institución donde trabaja, otra que si no se le responde afirmativamente a su petición sigue enviando la misma petición innumerable número de veces. También hace una petición respetuosa que se nombre un abogado que apoye a planta en contestar SAC que necesitan de estos conocimientos para poder contestarlos adecuadamente y además la necesidad de un Técnico Operativo para estructura, pide además que la Gobernación del Tolima y la Secretaria de Educación le dé a cada uno de los funcionarios las herramientas necesarias para desempeñar su función de la mejor manera. El Secretario de Educación Dr. Jairo Cardona Bonilla informa que la principal directriz del señor Gobernador Dr. Oscar Barreto es la de priorizar la atención a los usuarios debido a que el 90% de ellos viene de la provincia sobrepasando cualquier cantidad de dificultades y tienen que regresar con la satisfacción que fueron bien atendidos en cualquiera de las dependencias de la Gobernación, el gobernador necesita una administración cercana a la gente y de calidad. El Director Administrativo y Financiero Dr. Alexander Barrero Gómez complementa diciendo que nosotros debemos crear alternativas de mejoramiento, calidad y flujo de información entre nosotros y nuestras compañeros de trabajo profesores, directivos, docentes y administrativos de las 213 I.E. a nuestro cargo. El profesional Especializado Edwin Flórez Perdomo propone crear alternativas o estrategias y poder dar solución en la atención a los usuarios, 1- Es muy importante reforzar el área de AC con personal que tenga la capacidad de resolver de manera inmediata las situaciones que llegan a consultar y con eso se evitaría que subieran al 8 piso 2- Establecer un horario
Seguimiento a los SAC vencidos y oportunidad en la respuesta		

12

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 5 de 11
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

DESARROLLO DE LA REUNION:		
		de atención al público para el 8 piso ,ya sea en la mañana o en la tarde todos los días para que el funcionario pueda concentrarse y logren dar respuesta a las peticiones y 3- Que cada área rote un funcionario que será el que atienda publico semanalmente y así coadyuvar a que el resto de personal se pueda dedicar a las actividades propias de nuestros cargos. La Doctora Yaneth Rocío Gómez expresa que debemos respetar no solamente al usuario que viene a la Secretaría sino también al que hace su petición por medio de la plataforma desde la provincia o su lugar de trabajo y que no le podemos cumplir por estar atendiendo el público que se hace presente en las instalaciones de la Secretaria; además que nosotros los funcionarios debemos trabajar según unos procedimientos, unos procesos unos tiempos estipulados y que se desvirtúan cuando nos vemos forzados a fragmentar estas normas por atender unos usuarios en un momento determinado. La doctora Carolina manifiesta que la idea de Edwin Florez es buena de fortalecer el área de atención al ciudadano, pide hacer una reingeniería, exhorta hacer la re inducción del SAC con toda la comunidad y la generación por parte de los funcionarios de evidenciar en el SAC el tramite dado y finalmente la respuesta clara, eficaz y muy oportuna. El Doctor Alexander Barrero deja claro tres aspectos 1- Nosotros trabajamos en una entidad pública y somos funcionarios estatales y estamos obligados atender al público. 2- Implica que no podemos cerrar y limitar horarios rígidos de atención al público si no que se tiene que analizar cada caso en particular y 3- en cuanto a las propuestas formuladas por Edwin pide que se haga un piloto para en dos o tres meses y mirar si impacta o no nuestros resultados. Además informo que es directriz del señor gobernador que todos los funcionarios disfruten sus vacaciones y que deben coordinar estas con el responsable del área, que cualquier funcionario puede proponer alternativas de solución a un problema particular así no pertenezca

[Firma]

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 6 de 11
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

DESARROLLO DE LA REUNION:		
		a esa área, también cuando la persona salga a vacaciones el líder del proceso debe informar al SAC para direccionar la documentación al funcionario que ellos asignen y poder atender rápidamente la solicitud y evitar los SAC vencidos. La Ingeniera Lyda Gicela Garzón Profesional Especializada de Gestión de tecnologías y comunicaciones pide analizar porque a pesar de que el área de planta no recibe el mayor número de SAC de la Secretaria si están allí la mayoría de los SAC vencidos que lo importante es buscar la causa raíz, como también revisar las plantillas de respuesta que se están utilizando, esta labor se realizaría con el acompañamiento del asesor de Quality y del profesional universitario del SGC de por qué se vencen los SAC en el área de planta, además pide analizar el nivel de respuesta que requiere el usuario y así direccionar la petición para aumentar el grado de satisfacción del ciudadano cliente.
Cumplimiento de los Planes de Trabajo y actividades definidas para la mejora del SGC en los procesos certificados	Responsables de procesos	Actividad que se encuentra en desarrollo y se realizará un seguimiento a partir del 25 de enero de 2016
Entrega de las encuestas de satisfacción de cliente para su tabulación	Responsables de procesos	Actividad cumplida, nos encontramos en etapa de tabulación y análisis de la información
Gestión para la aprobación y firma de las Resoluciones para la conformación de grupos de trabajo y del Comité de Calidad	Profesional Universitario de planeación SGC	Se presentan y explican a los asistentes a la reunión las resoluciones mediante las cuales se aprobó este tema: Resolución 0028 del 14/01/2016 – Por medio de la cual se conforman los equipos de trabajo. Resolución 7991 del 29 de diciembre de 2015 – Por medio de la cual se reglamenta el Comité de Calidad.

Handwritten signature

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 7 de 11
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

DESARROLLO DE LA REUNION:

Seguimiento a los demás comités que se encontraban incluidos en el Decreto 1500 de 2012 que fue derogado, para determinar con los responsables de procesos, la necesidad de su formalización (Comité de compras, de convivencia laboral, de docentes amenazados, de comunicaciones, etc.	Profesional Universitario de planeación SGC	El Ingeniero Fernando Quintana, realizó la revisión de los Comités que se encontraban definidos en el Decreto 1500 de 2012, encontrando que para el Comité Directivo ya se elaboró la resolución y está en la oficina jurídica para su revisión y posterior firma por parte del Secretario de Educación, del Comité de Calidad y Cobertura poseen resoluciones posteriores al Decreto 1500, por lo tanto pueden seguir funcionando, en cuanto a los 5 comités de talento humano están legalizados, el comité de comunicaciones no está funcionando y se le propuso a Juan Pablo Hernandez que se uniera al sistema de comunicaciones de la Gobernación, el comité de compras o adquisiciones nunca ha funcionado y es necesario mirar su conveniencia y necesidad. A la fecha los siguientes comités no cuentan con ordenamiento jurídico: • Comité de Comunicaciones • Comité de Compras y Comité de Seguimiento a la Contratación Los asistentes analizan las implicaciones de estos comités, y en el primer caso determinan que el Comité de Comunicaciones es una instancia que debe operar de manera articulada con la oficina de comunicaciones adscrita al Despacho del Gobernador, ya que es desde allí donde se dan los lineamientos para su operación. Por tal motivo, no se requiere su reglamentación desde la Secretaría. En el caso del Comité de Compras, la ley y demás normatividad vigente, define estas responsabilidades en el marco del Plan Anual de Adquisiciones, por lo que estos temas ya se encuentran reglamentados y se considera por parte de los asistentes, que no es procedente reglamentar aún más un tema que ya está claramente definido en la Administración Departamental.
---	--	---

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 8 de 11
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

DESARROLLO DE LA REUNION:

3. PRESENTACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO DEL SGC E INFORME DE AVANCES.

Se presentó el plan de trabajo para el 2016 y se recuerda que este plan se aprobó desde el mes de Noviembre de 2015; de igual manera se informa a los asistentes que ya se realizó la actualización del enlace en la plataforma de la Secretaria y se actualizaron los procedimientos de cada uno de los procesos certificados

El equipo de trabajo del SGC – Planeación, recuerda que el trabajo en el Sistema de Gestión de la Calidad, está enfocado en tres etapas: la etapa de administración del cambio, la etapa de validación y ajustes de la documentación del SGC y la etapa de evaluación y mantenimiento del SGC, de acuerdo con el Plan de Trabajo ajustado en la reunión anterior.

Frente al desarrollo de la **Etapas 1 – Administración del cambio**, se informó que en cuanto a la medición de satisfacción del Cliente se cerró la etapa con 330 encuestas diligenciadas y se procederá a la tabulación y análisis de las repuestas allí contenidas

En el tema de la aprobación de las Resoluciones se informa que estas ya están firmadas y disponibles en el portal de la Secretaria la 7991 del 29 de diciembre de 2015 por medio de la cual se reglamenta el Comité de Calidad, se designa el representante de la dirección y se conforma el equipo auditor de la Secretaria; y la Resolución N° 028 del 14 de enero de 2016 por medio de la cual se conformaron los grupos internos de de trabajo de la Secretaria de Educación y Cultura.

Se solicita que el reporte de información sea entregado al profesional universitario del SGC sea trimestral y no coyuntural como actualmente se está entregando, a pesar de estar aprobado en anteriores comités de calidad, que sería trimestral.

En cuanto al estudio del clima organizacional se realizará la encuesta de satisfacción del cliente Interna en la jornada de inducción del personal nuevo y re inducción de los funcionarios antiguos, se espera que se pueda coordinar la inducción del equipo directivo para el jueves 21 de enero de 2016.

Frente al desarrollo de la **Etapas 2 - Validación y ajustes de la documentación del SGC** , se iniciará a partir de la próxima semana, un recorrido por cada uno de los puestos de trabajo de los procesos certificados, para verificar el cumplimiento de las tareas pendientes

AP

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 9 de 11
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

DESARROLLO DE LA REUNION:

Frente al desarrollo de la **Etapas 3 - Evaluación y mantenimientos del SGC** debemos estar pendientes del cumplimiento de los hallazgos que nos dejó ICONTEC en el 2014 porque ese será tema obligado de la próxima Auditoria

4. DEFINICIÓN DE LOS COMPROMISOS

Se realizó la definición de compromisos, durante el desarrollo de la reunión, los cuales se consolidan en la parte final de la presente acta.

5. PROPOSICIONES Y VARIOS

Se solicita por parte del Director Administrativo y Financiero Doctor Alexander Barrero Gómez, la aprobación del Comité de Calidad para que el formato de situación de amenaza que fue diseñado recientemente, se utilice durante los próximos 3 meses a manera de "piloto" para verificar su eficacia y proceder a realizar los ajustes necesarios, antes de su aprobación final. El Comité, aprueba dicha propuesta.

La Profesional Especializado de Atención al Ciudadano, Carolina Calderón, solicita que el procedimiento H07.01 de talento humano sea revisado ya que varias de las actividades allí definidas se están adjudicando a Atención al Ciudadano, cuando corresponden a funciones de otras áreas, de igual manera, solicita modificación de los indicadores, anexando los que se crearon en el boletín estadístico, y la aprobación de un formato que sirve para hacer el trámite de las novedades en las historias laborales el cual inicialmente se ira a un piloto para verificar su eficacia.

21

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 10 de 11
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

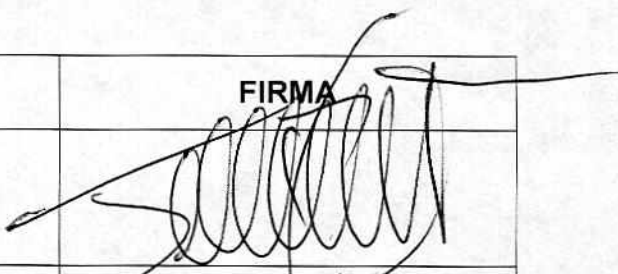
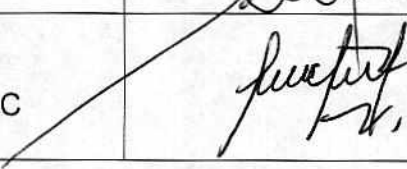
COMPROMISOS Y TAREAS			
COMPROMISOS Y TAREAS	RESPONSABLE	PLAZO CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
Estudio de causa raíz para determinar las situaciones que generan el mayor número de SAC vencidos. Análisis de las estrategias planteadas por el Profesional Edwin Florez, para la mejora en la oportunidad y calidad de la respuesta. Definición de una estrategia para la oportunidad y calidad en el SAC Revisión de las plantillas estándar, que se utilizan para dar respuesta a las diferentes peticiones, presentadas por los usuarios.	Responsables de proceso de Atención al Ciudadano y Talento humano, Profesional Universitario de planeación SGC, con el acompañamiento del equipo consultor	Febrero 29 de 2016	No aplica
Cumplimiento de los Planes de Trabajo y actividades definidas para la mejora del SGC en los procesos certificados	Responsables de procesos	Permanente	No aplica
Tabulación y análisis de la encuesta de satisfacción del cliente	Profesional Universitario del SGC y equipo Consultor	31 de enero de 2016	No aplica
Programar jornada de inducción para el equipo directivo de la SECD	Profesional Universitario del SGC y equipo Consultor	31 de enero de 2016	No aplica
Programar jornada de Re-inducción para funcionarios y aplicar la encuesta de clima y cultura organizacional.	Profesional Universitario del SGC y equipo Consultor	31 de enero de 2016	No aplica

12

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

COMPROMISOS Y TAREAS			
COMPROMISOS Y TAREAS	RESPONSABLE	PLAZO CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
Actualización del procedimiento H07.01 Revisión de los indicadores del proceso E. Atención al Ciudadano	Responsables de procesos, Profesional Universitario del SGC y equipo Consultor	31 de enero de 2016	No aplica
Próximo Comité de Calidad	Profesional Universitario del SGC	1ª. Semana de febrero	No aplica

Como constancia, se firma a los 19 días del mes de enero 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	

Aprobó: área de asuntos legales y públicos
Proyecto: Jair Mora – Técnico Operativo
Revisó: Fernando Quintana – Profesional Universitario

