

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 1 de 12
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

OBJETIVO DE LA REUNION:		COMITÉ DE CALIDAD	
FECHA:	23 DE NOVIEMBRE DE 2015	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
MELQUISEDEC ACOSTA JIMENEZ	Secretario de Educación y Cultura	Despacho
MARIA DEL PILAR MORERA	Directora Administrativa y Financiera	Dirección Administrativa y financiera
CLAUDIA YANET DÁNTONIO A.	Directora de la Calidad Educativa	Dirección de la Calidad Educativa
PAOLA ANDREA MARTINEZ NUÑEZ	Asesor	Despacho
EDWIN FLOREZ PERDOMO	Profesional Especializado	Dirección de la Calidad Educativa
MARTHA HELENA GUARNIZO PORTELA	Profesional Especializado	Despacho- Oficina de Planeación
MARTA LUCIA TORO MONROY	Profesional Especializado	Gestión Administrativa-bienes y servicios
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	Profesional Especializado	Dirección de Cobertura Educativa Permanencia
YANETH ROCIO GOMEZ	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 12
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

ASISTENTES:		
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA
CAROLINA CALDERON DEVIA	Profesional Especializado	Atención al Ciudadano y Gestión Documental
YUCELY MONTOYA BAYONA	Profesional Especializado	Gestión Administrativa y Financiera
ROSA ESTELA ESPITIA	Profesional Universitario	Atención al Ciudadano y Gestión Documental
CLAUDIA NAYIBE FRANCO	Técnico Operativo	Gestión Tecnológica
JAIR MORA GARCIA	Técnico Operativo SGC	Despacho- Oficina de Planeación

INVITADOS		
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA
LILIANA INES LAMPREA ARROYO	Contratista	QUALITY CONSULTORIA Y CAPACITACIÓN E.U.

ORDEN DEL DIA:
1. VERIFICACIÓN DEL QUORUM 2. PRESENTACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE PQRS Y DE SAC VENCIDOS 3. REVISIÓN Y AJUSTES PLAN DE TRABAJO SGC 2015 4. SOCIALIZACIÓN FECHAS PREVISTAS PARA AUDITORÍAS EXTERNAS DE CALIDAD 5. PROPOSICIONES Y VARIOS

DESARROLLO DE LA REUNION:

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 3 de 12
	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. PRESENTACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE PQRS Y DE SAC VENCIDOS

La profesional Especializado del Área de atención al Ciudadano informa que a pesar de las estrategias que se manejan por parte del área, para el manejo del cierre de los requerimientos como son: Remisión de correos de SAC VENCIDOS, ALERTAS TEMPRANAS, CORREOS PERSONALIZADOS, CORREOS A LOS LIDERES DE PROCESOS, CIRCULARES; existen áreas que manejan un gran número de requerimientos vencidos, situación que afecta el índice de oportunidad de respuesta para la Secretaria de Educación a nivel nacional

La última estrategia utilizada es la generación de RECOMEDACIONES PARA DESCARGAR LOS SAC, donde se les brindan unos tips para la finalización y que así nos coadyuven en la generación de los informes de seguimiento a los diferentes entes de control.

A continuación, cada uno de los funcionarios que tienen a su cargo el mayor número de SAC vencidos, realizan una breve exposición de las estrategias que están implementando al interior de sus áreas y los compromisos que se generan ante el Comité:

MIGUEL BUENAVENTURA, funcionario del área de Planta:

Expone que para el pasado Comité de Calidad él tenía 156 SAC vencidos y que a la fecha tiene 47 SAC vencidos y 21 que están pendientes de contestar que aún no están vencidos. Se compromete para en el transcurso de 15 días tener todos los SAC finalizados

VIRLEY DEL SOCORRO MILLAN, Profesional Universitaria del área de PLANTA, expone que ella había solicitado 3 días para trabajar desde la casa y que solo pudo hacerlo 1 día, que hasta el momento ha descargado aproximadamente 100 SAC vencidos de los 413 que tenía el 17 de noviembre de 2015. Reitera la solicitud de 2 días

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 4 de 12
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

DESARROLLO DE LA REUNION:

más para trabajar desde la casa, porque la atención al público dificulta los niveles de concentración, para cumplir con esta actividad.

El Comité de Calidad, analiza esta situación y el Secretario de Educación y Cultura aprueba que la funcionaria, pueda trabajar desde su casa, por los que solicita se notifique de la decisión a las áreas competentes.

Por otra parte, la funcionaria VIRLEY MILLAN, solicita al Secretario de Despacho, que se agilice el proceso de realización de los decretos de revocatoria de los nombramientos de las personas que aunque se nombraron, nunca se posesionaron, ya que los términos ya se vencieron y la idea es que el siguiente gobierno no encuentre este trabajo pendiente.

NORMA CONSTANZA ROJAS del área de prestaciones informa que tenía para el 17 de Noviembre 79 SAC vencidos y que a la fecha se ha realizado un proceso de revisión y contestación que los ha reducido a 39, manifiesta que su compromiso es antes de 15 días estar al día.

ISMAEL ENRRIQUE BARRERA supervisor del contrato de GABRIEL FUENTES RAMIREZ quien el 17 de Noviembre tenía 46 SAC vencidos informa que este contratista ya descargo 12 SAC y que estos en su mayoría son de tutelas interpuestas, que tiene a su dependiente revisando los fallos de los juzgados y las respuesta que se le dio a los mismos para ser descargados del sistema y que el compromiso establecido con el contratista, es tener todos los SAC al día, antes de realizar la aprobación del pago mensual.

Frente a los compromisos generados por cada una de las áreas, la Profesional Especializado CAROLINA CALDERON DEVIA del área de ATENCIÓN AL CIUDADANO, nuevamente solicita que se revisen los ejes temáticos en el área de planta, debido a que a la funcionaria VIRLEY MILLAN se le están cargando los SAC que los otros compañeros del área no quieren aceptar, situación que está generando un alto nivel de saturación y provocando esa gran cantidad de SAC vencidos a su nombre.

Al respecto, la Profesional Especializado de TALENTO HUMANO YANETH ROCIO GOMEZ, manifiesta que una vez se le asigne un SAC a un funcionario, este debe darle tramite y no depender del capricho de éste, para determinar si lo recibe o no, que cuando surta un problema de este tipo, el área de atención al ciudadano se puede

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 5 de 12
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

DESARROLLO DE LA REUNION:

comunicar de manera directa con ella o con la Directora Administrativa y Financiera, a fin de dar una solución inmediata al problema.

La Profesional Especializado CAROLINA CALDERON DEVIA del área de ATENCIÓN AL CIUDADANO agradece a los compañeros el descargue que están haciendo de lo SAC vencidos, pero genera una alerta sobre el tipo de cierre que se está presentando, debido a que en muchos casos se finaliza el SAC, sin que se le haya entregado al usuario una respuesta de fondo, ya que solo se informa que culminó el trámite en su área y que pasará a una siguiente instancia, para su firma o aprobación.

Este tema particular se discutió con todos los asistentes, debido a que la persona a la que se le asignó el trámite en primera instancia, en muchas ocasiones se le dificulta realizar el seguimiento final, porque dependen de decisiones y actuaciones de otras dependencias. Al respecto, la Dra. MARTHA GUARNIZO solicita que cuando un trámite involucre varios funcionarios este le sea cargado a la persona que más responsabilidad tiene en el trámite del mismo y que una vez conteste lo respectivo este se lo pueda asignar a la persona que sigue para que una sola persona no cargue con la responsabilidades de los demás; la Dra. CAROLINA CALDERON DEVIA, manifiesta que la plataforma la podemos adecuar a nuestras necesidades, pero lo que ocurre es que dejamos para contestar los SAC cuando están próximos a vencerse y no cuando se nos asignan, de tal manera que cuando los entregamos al siguiente paso muchas veces ya está vencidos.

EDWIN FLOREZ PERDOMO Profesional Especializado de Calidad expone que es claro que la plataforma la podemos adecuar a nuestras necesidades, pero existen unos términos que por ley estamos obligado a cumplir y que lo que debe hacer la entidad es organizarse internamente, de tal manera, que si un trámite involucra varios funcionarios no se venzan los términos en el primer funcionario o le llega a los demás de manera extemporánea y que si involucra dependencias diferentes a la Secretaria de Educación, este trámite quede registrado en la plataforma para que si el petionario o un funcionario requiere mirar en qué va el avance del trámite, por la plataforma se le pueda hacer la trazabilidad del requerimiento.

La Dra. YANETH ROCIO GOMEZ manifiesta su voz de protesta al respecto, porque a los funcionarios se le deben dar todas las herramientas para exigir resultados y es muy difícil se pidan asumir responsabilidades de otros funcionarios de la Secretario o de la Gobernación.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 6 de 12
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

DESARROLLO DE LA REUNION:

La funcionaria CAROLINA CALDERON DEVIA, deja claridad que lo único que se está pidiendo es que como funcionarios públicos tengamos clara la normatividad que nos rige, y hagamos uso de ella como se debe, de igual manera, recuerda que el descargue en la plataforma nos ayuda en la organización administrativa y a lograr de manera rápida, asertiva y veraz la trazabilidad del documento.

La Ingeniera LILIANA INES LAMPREA de la firma QUALITY CONSULTORIA Y CAPACITACIÓN, informa al Comité que la Gobernación del Tolima ha venido trabajando en la implementación de un software para el tema de peticiones quejas y reclamos y que se tiene previsto que en la próxima administración, se va a lograr un mayor dinamismo del tema. Por lo tanto, es muy importante que se esté pendiente de la articulación con la Secretaria Administrativa, para que este nuevo software también constituya una herramienta de mejora en el proceso.

La Dra. CAROLINA CALDERÓN informa que en un principio nos iban a tener en cuenta en esa integración pero que a último momento, esto no ocurrió y solicita que en el informe de gestión del Secretario de Despacho, se muestre como una de las debilidades del sistema, ya que la Secretaria de Educación y Cultura es la que más SAC recibe de parte de los ciudadanos del departamento, igualmente, se debe dejar claro que debe existir una interconexión o interfaz para no tener que realizar doble radicación como se realiza actualmente.

3. REVISIÓN Y AJUSTES PLAN DE TRABAJO SGC 2015:

La Ingeniera LILIANA INES LAMPREA, de la firma contratista QUALITY CONSULTORÍA Y CAPACITACIÓN recuerda que el 12 de Febrero de 2015 en el recinto de Colfondos se presentó el plan de trabajo del SGC para el 2015, el cual fue aprobado por unanimidad, allí también se mostraron las debilidades del sistema y las oportunidades de mejora que se requerían, teniendo en cuenta que era trabajo del Profesional Universitario y del Técnico Operativo del SGC continuar monitoreando su implementación y a través del Comité de Calidad, realizar los respectivos seguimientos.

El Plan de Trabajo aprobado en su oportunidad, estaba diseñado para cumplir con las siguientes cuatro etapas: administración del cambio, validación y ajuste de documentos, medición y balance de cargas laborales y una última de evaluación y mantenimiento del sistema:

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 7 de 12
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

DESARROLLO DE LA REUNION:



De las 4 etapas propuestas, es importante resaltar que debido a situaciones de índole presupuestal y de tiempo, la alta dirección definió que durante la vigencia 2015 no se adelantaría el estudio de cargas laborales, ya que se plantearía dentro del Plan de Acción para el año 2016.

Así las cosas, el desarrollo de las actividades en las otras tres etapas, se ha venido armonizando y logrando en la medida que se ha articulado con el Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación del Tolima, pero se debe definir como una gran debilidad del Sistema de Gestión de la Secretaría, la falta de seguimiento por parte del Comité de Calidad, instancia que relegó su papel a la aprobación de documentos y formatos como el Manual de Funciones, Manual de Procedimientos, entre otros, que si bien es cierto son fundamentales para la operación en la dependencia, no es el único rol que debe asumir esta importante instancia de seguimiento y control.

Por tal motivo, se propone retomar el proyecto de actualización de la Resolución que conforma el Comité de Calidad, que se había iniciado hace un tiempo, aclarando sus integrantes y los roles y responsabilidades que les asisten. Al respecto, la Dra. MARIA DEL PILAR MORERA solicita que se incluya en esta resolución el equipo auditor de la secretaria, adicionalmente, el Profesional Universitario del SGC debe cumplir el rol de

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 8 de 12
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

DESARROLLO DE LA REUNION:

auditor líder, por lo tanto la persona que llegue debe contar con las capacidades y experiencia para realizar estas actividades.

En las diapositivas 7 a la 11, se la presentación adjunta, se realiza un balance de las actividades cumplidas y de las que no se ejecutaron, así como de los factores que generaron cada una de estas situaciones.

Teniendo en cuenta lo anterior, se presenta un Plan de Acción o Plan de Contingencia, que permite que se pueda realizar una reactivación de las actividades del Sistema de Gestión de Calidad, no solo para cumplir al ente certificador en su visita de auditoría externa, sino como un elemento clave para la toma de decisiones, par parte del nuevo gobierno.

Por ello, es importante que en el informe de gestión que le entrega al Secretario a la nueva administración, se muestre como una debilidad las actividades que no se pudieron cumplir y que terminan generando un alto riesgo para la renovación del certificado de calidad.

Dentro de las actividades que deben hacer parte del Plan de Contingencia, se destacan las siguientes:

- Actualización Direccionamiento Estratégico
- Estudio de Clima y Cultura Organizacional
- Estudio de satisfacción del cliente externo
- Fortalecer las Jornadas de socialización, sensibilización y capacitación
- Seguimiento a las listas de verificación de las especificaciones técnicas de calidad de los procesos certificados
- Reunión de Revisión por la dirección

Dicho Plan de Trabajo (Ver diapositiva 12), una vez analizado por el Comité, se aprueba por unanimidad, aclarando que es responsabilidad del Comité de Calidad, hacerle seguimiento a su cumplimiento.

Para dar continuidad a las actividades allí definidas, se realizará una reunión personalizada con cada proceso certificado, en donde se revisaran las actividades que se deben desarrollar en el marco del SGC, así como el cumplimiento de los planes de mejoramiento de Auditoria interna y externa, explica además que Quality tiene programado realizar desayunos de trabajo con las personas claves de cada uno de los proceso certificados; que si se determina que es necesario hacer una jornada de

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 9 de 12
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

DESARROLLO DE LA REUNION:

socialización con los demás integrantes de las equipos de trabajo se realizará, las fechas propuestas para dichas jornadas de trabajo son:

Atención al Ciudadano:	01 de diciembre
Calidad:	03 de diciembre
Cobertura:	09 de diciembre
Talento Humano:	10 de diciembre
Gestión de Calidad:	14 de diciembre

A cada uno de los responsables de procesos, se solicitará con anticipación, la información que se analizará en dicha reunión (Producto No Conforme, Estado de avance en los documentos del SGC, Resultado de los planes de mejoramiento, etc.)

4. SOCIALIZACIÓN FECHAS PREVISTAS PARA AUDITORÍAS EXTERNAS DE CALIDAD

La Profesional Especializada de Planeación, MARTHA HELENA GUARNIZO informa que como supervisora del contrato con ICONTEC ya les envió el acta de suspensión del contrato y les libero la fecha que teníamos adjudicado para el mes de diciembre de 2015, que ella le informo que en comité se había aprobado la auditoria para la segundo semana de enero, pero que hasta el momento ICONTEC no ha confirmado la fecha en que vendría a ejecutar la Auditoria.

5. PROPOSICIONES Y VARIOS

- La Ingeniera LILIANA LAMPREA solicita que quede como compromiso de este comité, la actualización de la resolución de los equipos de trabajo, además que el Técnico Operativo del SGC JAIR MORA GARCIA ayudara a realizar una revisión del cumplimiento de los compromisos adquiridos durante los Comités de Calidad del 2015 para tener un balance y así cerrar el año.

Se programó el próximo Comité de Calidad para el miércoles 16 de Diciembre de

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 10 de 12
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

DESARROLLO DE LA REUNION:

2015. Es importante que ese Comité de Calidad lo pueda anexar el Secretario a su informe de Gestión porque es la radiografía de cómo queda el SGC de la Secretaria

- La Dra. CAROLINA CALDERON DEVIA solicita que se capacite al personal de la Secretaria en los cambios en la normatividad y que ella, con autorización de la Dra. MARIA DEL PILAR MORERA solicitó a Procuraduría esa capacitación pero no han definido fecha para la misma, se habló con el Dr. ORTEGA para que dictara esta capacitación el próximo 30 de Noviembre de 2015, por tal motivo, solicita el apoyo de Talento Humano, para la programación del personal.
- ROSA ESTELA ESPITIA solicita que los funcionarios trabajen activamente en el levantamiento de los inventarios documentales, solicitados por la Dirección de Gestión Documental. Documento que es fundamental para el trabajo de implementación de las TRD, que debe realizarse en la próxima vigencia.
- La Dra. MARTHA HELENA GUARNIZO solicita al Secretario de manera respetuosa su apoyo, para que el Sr. Gobernador tenga la claridad que la persona que sea nombrada en el cargo vacante de Profesional Universitario del SGC en el área de Planeación, cumpla con todas las competencias, experiencia y cualidades necesarias del cargo a desempeñar.

Al respecto, el Secretario de Despacho, solicita a la Dra. MARTHA GUARNIZO que proyecte un oficio a la Dra. GINA VANESA RINCON Directora de Talento Humano de la Gobernación, indicando la necesidad de que la persona seleccionada, cumpla con los requisitos y competencias definidas.

COMPROMISOS Y TAREAS

COMPROMISOS Y TAREAS	RESPONSABLE	PLAZO CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
Cumplir las estrategias definidas por cada uno de los equipos de trabajo, para solucionar los altos volúmenes de SAC vencidos y prevenir que se vuelvan a	Funcionarios con mayor número de SAC vencidos	Diciembre 15 de 2015	No aplica

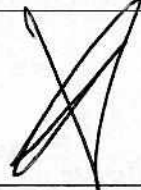
	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 11 de 12
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

COMPROMISOS Y TAREAS			
COMPROMISOS Y TAREAS	RESPONSABLE	PLAZO CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
presentar este tipo de situaciones			
Cumplir las recomendaciones planteadas por la Responsable del Proceso de Atención al Ciudadano, para mejorar la calidad y oportunidad en la atención de PQR	Responsables de procesos y sus equipos de trabajo	Diciembre 15 de 2015	No aplica
Actualización de la Resolución de conformación de Comité de Calidad, incluyendo el equipo auditor	Profesional Especializado de Planeación y Técnico Operativo SGC	Diciembre 15 de 2015	No aplica
Cumplir con las jornadas de trabajo propuestas por el equipo consultor, para la revisión de los procesos certificados	Responsables de procesos certificados y equipo consultor	Diciembre 15 de 2015	No aplica
Participar en la jornada de capacitación sobre nuevos cambios en la normatividad de Derecho de Petición	Responsables de procesos y sus equipos de trabajo	Noviembre 30 de 2015	No aplica
Trabajar activamente en el levantamiento de los inventarios documentales, solicitados por la Dirección de Gestión Documental. Documento que es fundamental para el trabajo de implementación de las TRD, que debe realizarse en la próxima vigencia.	Responsables de procesos y sus equipos de trabajo	Diciembre 15 de 2015	No aplica
Proyectar un oficio a la Dra. GINA VANESA RINCON Directora de Talento Humano de la Gobernación, indicando la necesidad de que la persona seleccionada para el cargo de Profesional Universitario del SGC, cumpla con los requisitos y	Profesional Especializado de Planeación	Diciembre 1 de 2015	No aplica

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

COMPROMISOS Y TAREAS			
COMPROMISOS Y TAREAS	RESPONSABLE	PLAZO CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
competencias definidas.			
Próximo Comité de Calidad	Comité de Calidad	Diciembre 16 de 2015	No aplica

Como constancia, se firma a los 23 días del mes de Noviembre de 2015 en la ciudad de Ibagué,

NOMBRES Y APELLIDOS	FIRMA
MELQUISEDEC ACOSTA JIMÉNEZ Presidente del Comité de Calidad	
MARTHA HELENA GUARNIZO P. Profesional Especializado Planeación	