

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 1 de 12
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

OBJETIVO DE LA REUNION:		COMITÉ DE CALIDAD	
FECHA:	09 DE SEPTIEMBRE DE 2014	HORA:	2:00 pm a 4:30 pm
LUGAR:	Despacho Secretaria		
REDACTADA POR:	JAIR MORA – TECNICO OPERATIVO		

ASISTENTES:		
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA
MELQUISEDEC ACOSTA JIMENEZ	Secretario de Educación	Despacho
MANUEL GERMAN MORENO	Asesor	Despacho
PAOLA ANDREA MARTINEZ	Asesor	Despacho
MARIA DEL PILAR MORERA	Directora Administrativa y Financiera	Dirección Administrativa y financiera
WILLIAM EDUARDO GARCIA	Director de Cobertura	Dirección de Cobertura Educativa
MARTHA HELENA GUARNIZO PORTELA	Profesional Especializado	Despacho- Oficina de Planeación
MARIA DEL CARMEN MARTIN BABATIVA	Profesional Universitario	Atención al Ciudadano Archivo Documental
MARTA LUCIA TORO MONROY	Profesional Especializado	Dirección Administrativa- bienes y servicios
ANDREA VANEGAS SOTO	Profesional Especializado	Dirección de Calidad Educativa
YUCELY MONTOYA BAYONA	Profesional Especializado	Dirección Administrativa-gestión financiera
LILA MARIA CAMELO ROMERO	Profesional Especializado	Dirección de Cobertura Educativa-acceso
MARIA CRISTINA CARDONA	Profesional c	Dirección de Cobertura Educativa Permanencia

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 2 de 12
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

ASISTENTES:		
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA
CARLOS HUMBERTO JIMENEZ MUÑOS	Profesional Especializado	Despacho- Oficina de Inspección y Vigilancia
LOURDES REGINA DIAZ	Directora Calidad	Dirección de Calidad Educativa
EDWIN FLORES PERDOMO	Profesional Especializado	Dirección de Calidad Educativa-Evaluación
LIDA GICELA GARZON AREBALO	Profesional Especializado	Dirección Administrativa-Gestión TIC
YANETH ROCIO GOMEZ SUAREZ.	Profesional Especializado	Talento Humano
ROSA ESTELA ESPITIA MONTOYA	Profesional Universitario	Gestión Documental
ANDRES FELIPE GONZALEZ LUGO	Profesional Universitario	Dirección Administrativa-Gestión TIC
CLAUDIA NAYIBE FRANCO CASTAÑO	Técnico Operativo	Dirección Administrativa-Gestión TIC
NORA CIRLEY GOMEZ	Profesional Universitario	Despacho- Oficina de Planeación
JAIR MORA GARCIA	Técnico Operativo SGC	Despacho- Oficina de Planeación

INVITADOS		
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA
LILIANA INES LAMPREA ARROYO	COORDINADOR DEL SIG	SECRETARIA ADMINISTRATIVA – GOBERNACION DEL TOLIMA

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 3 de 12
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

ORDEN DEL DIA:

1. Verificación del quorum
2. Lectura y Aprobación del Acta anterior
3. Revisión compromisos definidos en la reunión anterior
4. Seguimiento al plan de mejoramiento ICONTEC año 2013
5. Aprobación plan de Auditorías internas de calidad
6. Propositiones y varios

DESARROLLO DE LA REUNION:

1. Verificación del Quorum

Una vez se verifica el cumplimiento del quorum, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1500 de 2012, se da inicio a la reunión.

Se informo que la responsable del proceso de Atención al Ciudadano Carolina Calderón se encuentra incapacitada y delego en Maria del Carmen Martin Babativa para que la representara.

De igual manera, fue presentada la Dra. Nora Cirley Gomez como responsable del proceso N. Administración del Sistema de Gestión de Calidad, en reemplazo de Ancizar Rodriguez quien se retiró por cumplimiento del tiempo de servicio.

2. Lectura y Aprobación del Acta anterior

Debido a que el acta había sido enviada previamente a los correos electrónicos de los integrantes del Comité de Calidad, para su lectura y ajustes si fuera el caso, la ingeniera Liliana Lamprea, coordinadora del Sistema Integrado de Gestión, procedió a realizar un resumen de la misma.

Una vez realizado el resumen, se sometió a discusión y luego fue aprobada por unanimidad.

3. Revisión compromisos definidos en la reunión anterior

La Gerente de Modernización, la Dra. María del Pilar Morera, informa que ya fue comunicada la visita de Auditoría Externa por parte de ICONTEC, la cual se realizará en el mes de octubre del 27 al 30 por parte de la Doctora ERIKA MERCEDES

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 4 de 12
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

DESARROLLO DE LA REUNION:

RUGELES.

La Ing. Liliana Lamprea, realiza un seguimiento a los compromisos definidos en la reunión anterior, recordando los responsables y plazos de cumplimiento:

COMPROMISOS Y TAREAS	RESPONSABLE	PLAZO ESTIMADO	AVANCE
Socializar con los equipos de trabajo de cada proceso, los aspectos desarrollados en el Comité de Calidad	Responsables de procesos	Una vez culmine cada Comité de Calidad	Es importante que se cuente en cada una de las áreas con la evidencia de estas socializaciones con los equipos de trabajo.
Realizar un diagnóstico sobre el grado de avance de cada uno de los 14 macro procesos, para determinar aspectos como nivel de documentación, implementación de indicadores, participación en auditorías internas, grado de apropiación por parte de los funcionarios, entre otros temas.	Responsables de procesos	Jueves 31 de julio	Esta actividad aún no se ha culminado, por lo que se solicita a los responsables de procesos que aún no han enviado la información, hacerla llegar antes del 15 de septiembre.
Consolidación de un formato que permita regular la ficha de matrícula, para estandarizarlo en las 212 instituciones Educativas del departamento.	Rosa Stella Espitia Equipo de cobertura Responsable proceso N.	Agosto 15	Esta actividad se reprogramó porque se estaba a la espera de la llegada de la Profesional del Macroproceso N. por lo que se espera entregar un avance en el próximo comité de calidad.
Realizar como mínimo una vez cada 2 meses, el ejercicio de autoevaluación del proceso, utilizando como herramienta, la lista de verificación de las especificaciones técnicas definidas por el MEN. Como resultado de este ejercicio, se deben documentar planes de mejoramiento con las acciones correctivas, preventivas y de mejora que se requieran para optimizar el funcionamiento del proceso.	Cada responsable de proceso certificado, junto con su equipo de trabajo	Permanente	Se recuerda a los responsables de procesos que este ejercicio debe tenerse actualizado con fecha de corte a 31 de agosto de 2014.
Consolidación y organización de las evidencias del SGC, como etapa de preparación	Cada responsable de proceso	Agosto 15	Actividad que se encuentra en desarrollo.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 5 de 12
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

DESARROLLO DE LA REUNION:

para las auditorías internas, las auditorías externas y la mejora continua del proceso	certificado, junto con su equipo de trabajo		
Programar el ciclo de auditorías internas para el mes de agosto de 2014	Responsable de proceso N.	Jueves 31 de julio	En la reunión del día de hoy, se aprobará el Plan de Auditorías.
Presentación del informe de avance del proceso con corte a 30 de junio de 2014	Responsables de procesos	Jueves 31 de julio	Como se presentó el cambio de Secretario de Despacho, esta actividad se reprogramó. Cada responsable de proceso debe entregar a la oficina de planeación en Informe de Gestión del proceso con fecha de corte a 31 de agosto de 2014. El nuevo plazo para la entrega de este informe es el 15 de septiembre de 2014
Seguimiento a los avances en los Planes de Mejoramiento de las auditorías externas	Responsables de procesos	Jueves 31 de julio	Se recordó a cada responsable de procesos, que deben trabajar con sus equipos de trabajo e la revisión de las actividades definidas en el Plan de Mejoramiento, teniendo en cuenta las orientaciones recibidas por el Comité de Calidad
Concertar mesa de trabajo con el MEN, para aclarar temas relacionados con la operación del proyecto de modernización.	Lida Gisela Garzón	Jueves 31 de julio	Se solicitó acompañamiento al MEN para el desarrollo de esta mesa de trabajo, pero a la fecha no se ha obtenido respuesta al respecto.

4. Seguimiento al plan de mejoramiento ICONTEC resultado de la auditoria de 2013

La Ing. Liliana Lamprea hace un recuento de los resultados de la auditoría externa realizada en el mes de octubre y la auditoría complementaria que se realizó en el mes de diciembre para dar cierre a las No Conformidades mayores detectadas en el proceso de Gestión de Calidad Educativa.

Como resultado de esta auditoría, se obtuvo un total de 16 No Conformidades, distribuidas de la siguiente manera:

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 6 de 12
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

DESARROLLO DE LA REUNION:

PROCESO	NCM	NCm
ATENCION AL CIUDADANO		1
COBERTURA EDUCATIVA		
CALIDAD EDUCATIVA	8	4
TALENTO HUMANO		2
TODOS LOS PROCESOS		1
TOTALES	8	8

En la auditoría complementaria del 21 de diciembre, se realizó el cierre de 8 NC Mayores y 1 NC Menor, quedando pendientes para el siguiente ciclo de evaluación un total de 7 NC Menores.

De las 7 no conformidades pendientes por cerrar quedaron distribuidas así:

Proceso de Calidad Educativa 4
Proceso de Talento Humano 2
Pertenece a Todos los Procesos 1

Se recordó además que las NCM tenían un plazo de 90 días para ser cerradas, que las NCm tienen un plazo de 11 meses para ser cerradas y que este esta pronto a cumplirse, se hizo una lectura breve de todas las No Conformidades debido a que en la Auditoria Interna de calidad, se realizará seguimiento al cumplimiento de los Planes de Acción allí definidos.

Se recordó que todas las evidencia del desarrollo de estos planes de acciones deben estar recolectadas a más tardar el 30 de Septiembre, fecha limite ya que hasta ahora solo se ha avanzado un 75% y deberíamos a estas alturas, estar en un cumplimiento del 95%

De igual manera, se resaltó el trabajo realizado por cada uno de los procesos certificados y se enfatizó en la necesidad de continuar trabajando para cumplir los diferentes planes de acción, definidos en cada una de las 7 No conformidades menores que quedaron pendientes.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 7 de 12
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

DESARROLLO DE LA REUNION:

5. Aprobación de Auditorías Internas de Calidad

Se recordó a los presentes que no se puede llegar a un ciclo de autorías externas sin haber realizado las auditorías internas y cerrar el ciclo con una reunión de revisión por la dirección por parte de los directivos de la secretaria.

Se presentó la programación del ciclo de auditorías internas a realizarse entre el 07 y el 10 de octubre en jornadas de 4 horas, y Talento Humano por su complejidad se realizara en 2 jornadas

La programación para las auditorías internas quedaron así:

Reunión de Apertura: Martes 07 de octubre 7:00 a 8:00 a.m.
 Cobertura: Martes 07 de octubre 7:30 am a 12:00 m
 Calidad Educativa: Martes 07 de octubre 2:00 a 6:00 pm
 Atención al ciudadano: Miércoles 08 de octubre 7:30 a 11:00 am
 Talento Humano: Jueves 09 de octubre Todo el día
 Reunión de Cierre: Viernes 10 de octubre 10:00 a. a 11:00 a.m

Para esta auditoria nos vamos a concentrar en:

- Revisión de los planes de mejoramiento Icontec
- Lista de verificación o chequeo

Se recordó además, que es importante la documentacion de acciones preventivas y correctivas que denoten la mejora continua que se ha venido realizando durante los últimos meses en cada uno de los procesos.

Aspectos fundamentales a preparar para las auditorias:

- Aspecto a evaluar
- Observaciones hechas a los procesos
- Cuáles son las fechas máxima de entrega de las tareas pendientes
- Quienes son los responsables de las mismas
- Alistar y ajustar lo necesario para entregar en la evaluación del SGC

Se solicitó además que si algún proceso tenía ajustes que hacer tenía que pasarlo de inmediato a la Dra. Nora Cirley Gomez debido a que este ajuste será aprobado por el próximo Comité de Calidad para que tenga validez.

Se pide además verificar en las áreas que los documentos, formatos etc. que estamos utilizando sean los aprobados por el SGC ya que si el auditor ICONTEC

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 8 de 12
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

DESARROLLO DE LA REUNION:

nos encuentra un documento obsoleto o copia no autorizada nos dejara una No Conformidad

En cuanto al listado maestro de documentos internos y externos se hace necesario que estén debidamente codificado y que si no está debemos suminístralo al proceso para su codificación, este listado maestro debe estar publicado en el portal de la secretaria o en el de la Gobernación del Tolima.

Se tiene prevista una jornada de resocialización con cada uno de los procesos para refrescar los conocimientos sobre el tema; es importante recordar que los registros deben estar llevándose en los formatos aprobados y almacenándose de la forma adecuada según normas archivísticas aprobadas por el sistema

En adquisición de bienes y servicios se solicita que las áreas tengan al día la documentación de los contratos y proyectos que se adelantan en cada una de las áreas o de los cuales somos supervisores.

En cuanto a los indicadores de gestión los procesos certificados deben tener las hojas de vida de los indicadores con sus mediciones y análisis, un consolidado de indicadores

La Ing. Liliana recalco que una vez superado el proceso contractual con la firma consultora los procesos certificados contarán con varias personas que nos ayudaran a hacer análisis, gráficos, mediciones que nos permitirá presentar de una mejor manera la documentación requerida por el Auditor

6. Propositiones y Varios:

Se procedió a dar la palabra a cada director de los procesos certificado para que explicara el adelanto en la solución de las no conformidades de cada una de sus áreas.

- La Dra. Yaneth Rocio Gomez, responsable del proceso de Recurso Humano explico que las acciones definidas para superar las No Conformidades asociadas con su proceso, se encuentran en un avance del 50% debido a que ha tenido dificultades para coordinar con MEN las capacitaciones para los docentes por aplazamiento por diferentes motivos; en cuanto a la tabulación y análisis de las novedades y ausentismo año 2013 en la planta docente, dicha tabulación se encuentra en un 54% ya que el MEN cada vez más aumenta la completitud de los datos haciendo más dispendioso este trabajo. Es importante aclarar que no se tienen avances frente a la inclusión de

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 9 de 12
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

DESARROLLO DE LA REUNION:

información relacionada con la evaluación de desempeño para el año 2014, por lo que se requiere tomar decisiones inmediatas y urgentes sobre esta situación.

Se deja constancia en el acta, de la necesidad de conformar una mesa de trabajo que se encargue de establecer directrices para la solución de las No Conformidades del Proceso de Recurso Humano.

- La Dra. Lourdes Regina Diaz, como responsable del proceso de Calidad Educativa, solicita reforzar la capacitación en producto no conforme en lo posible de manera personalizada; además informa al Comité que necesita hacer entrega lo más pronto posible, de una serie de proyectos que están desarrollando y que realmente pertenecen al proceso de Cobertura, por lo que se está generando desgaste al interior del equipo de trabajo e incumplimiento con las actividades definidas en el modelo de operación por procesos.
- La Dra. María del Carmen Babativa, en representación del proceso de Atención al Ciudadano, presenta un informe del estado de avance de los SAC vencidos, en donde se resalta con preocupación el incremento en el % de inoportunidad en la respuesta y como las acciones definidas a la fecha, no han sido suficientes para estabilizar el comportamiento de la Secretaría frente a este tema, situación que compromete altamente la certificación del proceso.

Al respecto, el Secretario de Educación y Cultura invita a todos los responsables de procesos a motivar a sus equipos de trabajo, para dar un cumplimiento oportuno a los requerimientos de nuestros usuarios y a comprender que independientemente de los altos volúmenes de trabajo es un compromiso innegable de la secretaría el mantener un comportamiento apropiado en los indicadores de atención al ciudadano, de cara a mejorar los niveles de satisfacción del cliente.

El Dr. Edwin Florez, profesional especializado de Calidad Educativa, quien anteriormente se desempeñaba como profesional del área de atención al ciudadano, anota que los funcionarios de la secretaría no están haciendo uso de las herramientas que el mismo sistema nos proporciona para alargar los plazos para contestar y que simplemente dejamos vencer los SAC, una de ellas, es contestarle al peticionario antes de que se venza comprometiéndonos a darle una respuesta efectiva, una vez un tercero nos de la información requerida etc.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 10 de 12
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

DESARROLLO DE LA REUNION:

- En Gestión de la cobertura Educativa su Director Dr. William Eduardo Garcia, manifiesta que en el momento tiene un déficit de 2 Profesionales Universitarios lo que impide que retomen los subprocesos que se adelantan en Calidad Educativa, por no contar con el personal necesario, ya que uno de los profesionales que les falta está en esa área y el otro renuncio al encargo.

Al respecto, el Secretario de Educación y Cultura informa que se realizará un análisis de las ubicaciones actuales de los funcionarios, teniendo en cuenta lo definido en el Manual de Funciones y la planta de personal establecida en la Secretaría, de tal manera que se garantice que en cada una de las áreas se cuenta con el personal que estableció el estudio técnico para asumir las responsabilidades de cada proceso.

- La Dra. Ma. Del Carmen Babativa, en representación de la responsable del Proceso E. Atención al Ciudadano, Dra. Carolina Calderón Devia, presenta al Comité de Calidad el INSTRUCTIVO PARA LA ACTUALIZACION Y PUBLICACIÓN DE TRAMITES Y PREGUNTAS FRECUENTES EN EL SAC, el cual se ha elaborado por el equipo de trabajo del proceso, dentro de las actividades enmarcadas en el Plan de Mejoramiento suscrito con ICONTEC y que tiene por objetivo dar a conocer la metodología que se debe seguir al interior de la Secretaría, para la actualización de los trámites y preguntas frecuentes que se publican en el SAC (Sistema de Atención al Ciudadano) y el SUIT (Sistema Único de Información y Trámites).

El Comité de Calidad, una vez revisado el documento, procede a su aprobación por unanimidad.

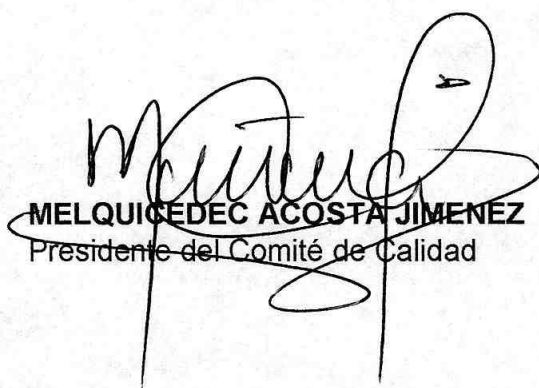
COMPROMISOS		
COMPROMISOS Y TAREAS	RESPONSABLE	PLAZO ESTIMADO
Socializar con los equipos de trabajo de cada proceso, los aspectos desarrollados en el Comité de Calidad	Responsables de procesos	UNA VEZ CULMINE CADA COMITÉ DE CALIDAD
Envío de la información del diagnóstico sobre el grado de avance de cada uno de los 14 macro procesos, para determinar aspectos como nivel de documentación, implementación de indicadores, participación en auditorías internas, grado de apropiación por parte de los funcionarios, entre otros	Responsables de procesos	SEPTIEMBRE 30

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 11 de 12
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

COMPROMISOS		
COMPROMISOS Y TAREAS	RESPONSABLE	PLAZO ESTIMADO
temas.		
Consolidación de un formato que permita regular la ficha de matrícula, para estandarizarlo en las 212 instituciones Educativas del departamento.	Rosa Stella Espitia Equipo de cobertura Responsable proceso N.	SEPTIEMBRE 30
Realizar como mínimo una vez cada 2 meses, el ejercicio de autoevaluación del proceso, utilizando como herramienta, la lista de verificación de las especificaciones técnicas definidas por el MEN. Como resultado de este ejercicio, se deben documentar planes de mejoramiento con las acciones correctivas, preventivas y de mejora que se requieran para optimizar el funcionamiento del proceso.	Cada responsable de proceso certificado, junto con su equipo de trabajo	PERMANENTE
Consolidación y organización de las evidencias del SGC, como etapa de preparación para las auditorías internas, las auditorías externas y la mejora continua del proceso	Cada responsable de proceso certificado, junto con su equipo de trabajo	SEPTIEMBRE 30
Desarrollo del ciclo de auditorías internas	Equipo auditor y auditados.	OCTUBRE 7 AL 10
Presentación del informe de avance del proceso con corte a 30 de agosto de 2014	Responsables de procesos	SEPTIEMBRE 30
Seguimiento a los avances en los Planes de Mejoramiento de las auditorías externas	Responsables de procesos	SEPTIEMBRE 30
Concertar mesa de trabajo con el MEN, para aclarar temas relacionados con la operación del proyecto de modernización.	Lida Gicela Garzón	PENDIENTE RESPUESTA DEL MEN
Programar jornada para reforzar el tema de Producto No Conforme con los procesos certificados	Liliana Inés Lamprea	PRIMERA SEMANA DE OCTUBRE
Mesa de trabajo para analizar la situación puntual que se está presentando con: - No conformidades de Recurso Humano - Reubicación del personal que se encuentra en áreas diferentes a las asignadas en su manual de funciones	Equipo directivo	SEPTIEMBRE 30
Adelantar en cada proceso, una jornada de actualización y seguimiento en la oportunidad de respuesta de los SAC	Responsables de los procesos	SEPTIEMBRE 30

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 12 de 12
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

Como constancia, se firma por el Presidente y el Secretario del Comité a los 09 días del mes de septiembre de 2014 en la ciudad de Ibagué.


MELQUICEDEC ACOSTA JIMENEZ
 Presidente del Comité de Calidad


NORA CIRLEY GOMEZ
 Secretaria Comité de Calidad