



**GOBERNACION DEL TOLIMA
SECRETARIA DE EDUCACION Y CULTURA
SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**

**REUNION COMITÉ DE CALIDAD
ACTA No. 2011-008**

Pág. 1 de 4

FECHA: 28 DE JUNIO DE 2011
HORA: 3:00 P.M. A 6:00 P.M
LUGAR: SALA DE JUNTAS SECRETARIA DE EDUCACION
REDACTADA POR: LILIANA INES LAMPREA ARROYO

ASISTENTES:

NOMBRE	APELLIDO
ALEXANDER	BARRERO GOMEZ
CAROLINA	CALDERON DEVIA
ROSA STELLA	ESPITIA MONTOYA
CLAUDIA NAYIBE	FRANCO CASTAÑO
LIDA GICELA	GARZON AREVALO

NOMBRE	APELLIDO
YANETH ROCIO	GOMEZ SUAREZ
MARTHA HELENA	GUARNIZO PORTELA
VIRLEY DEL SOCORRO	MILLAN LOMBANA
DORA MARIA	OVALLE GUATIVA
IVONNE	BASTO VARON

INVITADOS:

QUALITY CONSULTORIA Y CAPACITACIÓN:

LILIANA INÉS LAMPREA ARROYO
FREDY ALEXANDER PATIÑO ZAPATA

AGENDA:

1. Verificación del Quorum
2. Lectura y aprobación del acta anterior
3. Informe de avance del Sistema de Gestión de Calidad
4. Revisión del informe mensual del Sistema de Atención al Ciudadano
5. Propositiones y varios

DESARROLLO

1. Verificación del Quorum

Se procedió a la verificación del quórum, el cual se cumple de acuerdo con lo definido en el reglamento del Comité de Calidad, por lo que se dio inicio a la reunión.

	GOBERNACION DEL TOLIMA SECRETARIA DE EDUCACION Y CULTURA SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	REUNION COMITÉ DE CALIDAD ACTA No. 2011-008	Pág. 2 de 4

El Dr. Alexander Barrero Gómez, preside la reunión, debido a la que Dra. Ana María Lopera, quien fué delegada como Secretaria (e) de Educación y Cultura, tuvo que desplazarse a un municipio, para cumplir compromisos de gobierno.

2. Lectura y aprobación del Acta Anterior

Se realizó la lectura de los temas tratados durante el comité de calidad que se llevó a cabo el día 26 de mayo de 2011, recordando los compromisos adquiridos durante el comité.

Se procedió a la recolección de firmas de los miembros del comité para la respectiva aprobación del acta.

3. Informe de avance del Sistema de Gestión de Calidad

El responsable del proceso N. Administración del SGC, Dr. Alexander Barrero Gómez, presenta al Comité de Calidad, las principales actividades desarrolladas durante el último mes, las cuales han permitido que la SECD consolide su apropiación del sistema:

- ✓ Desarrollo de jornadas de capacitación, denominadas La Ruta de la Calidad, en donde se ha realizado un recorrido por los principales aspectos que se deben tener en cuenta en el SGC, así como la aclaración de dudas e inquietudes que facilitan el entendimiento del rol de cada servidor público frente a los procesos y el SGC.
- ✓ Seguimiento a los planes de acción definidos en los procesos certificados, como resultado de la visita de pre-auditoría realizada por el Ministerio de Educación Nacional.
- ✓ Seguimiento a la verificación de la eficacia de las acciones correctivas y preventivas generadas de la visita de certificación realizada en el año 2010, por ICONTEC.
- ✓ Revisión, medición y análisis de los indicadores de los procesos certificados. En esta actividad se ha encontrado una serie de inconvenientes, asociados a la carencia de información para realizar la medición, o la falta de claridad y pertinencia en los indicadores de los procesos. Por tal motivo, los responsables de procesos con sus respectivos equipos de trabajo, han venido adelantando una importante labor de revisión y validación de estas herramientas de evaluación, de tal manera, que en la próxima reunión de Comité de Calidad, se informará el resultado de este trabajo, para proceder a ajustar los indicadores, o dado el caso, proceder a su supresión del SGC.





**GOBERNACION DEL TOLIMA
SECRETARIA DE EDUCACION Y CULTURA
SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**

**REUNION COMITÉ DE CALIDAD
ACTA No. 2011-008**

Pág. 3 de 4

- ✓ Etapa final de recolección de información, para el análisis del Nivel de Satisfacción del Cliente, para el Semestre I de 2011.

Por su parte, se informa al Comité de Calidad que se realizó satisfactoriamente la presentación del SGC de la Secretaría de Educación y Cultura, en reunión general con todos los funcionarios de la Gobernación del Tolima, el pasado 03 de junio de 2011 (Ver presentación adjunta).

En esta jornada se tuvo la oportunidad de contarle a todos los servidores públicos de la Gobernación del Tolima, el objetivo, alcance y beneficios de la implementación del Proyecto de Modernización en la SECD y como desde allí se ha impactado favorablemente el SGC, y los procesos certificados de la Secretaría. Todo esto, en el marco del Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación del Tolima, demostrando así que si es posible la alineación de todas las herramientas de mejoramiento, en torno al logro de nuestro objetivo comun: la comunidad tolimense.

4. Revisión del informe mensual del Sistema de Atención al Ciudadano

Se presentó el informe del mes de mayo del Sistema de Atención al Ciudadano y se realiza un seguimiento a las acciones correctivas que se han iniciado, para mejorar los niveles de oportunidad y cumplimiento frente al SAC, de igual manera, se definen una serie de estrategias encaminadas a la mejora continua. (Ver informe adjunto.)

5. Propositiones y varios

No se presentaron proposiciones y varios en el desarrollo de la reunión.

COMPROMISOS

COMPROMISOS	RESPONSABLES	PLAZO
Aplicación de la encuesta de satisfacción a cliente directo.	Equipo Consultor	Julio de 2011
Presentación de los resultados de la encuesta de satisfacción del cliente externo.	Equipo de Atención al Ciudadano	Julio de 2011
Seguimiento a los planes de acción de los procesos certificados.	Responsables de procesos y su equipo de trabajo	Permanente



GOBERNACION DEL TOLIMA
SECRETARIA DE EDUCACION Y CULTURA
SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

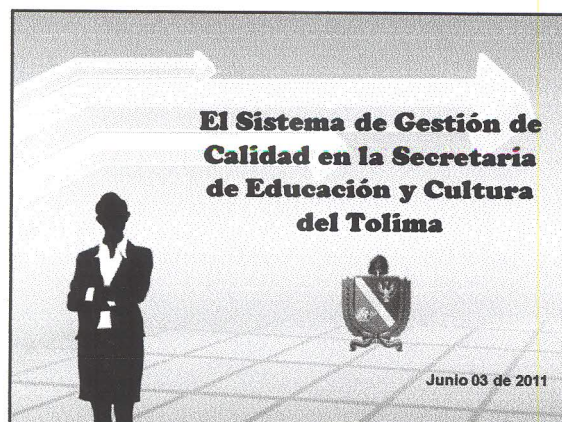
REUNION COMITÉ DE CALIDAD
ACTA No. 2011-008

Pág. 4 de 4

COMPROMISOS	RESPONSABLES	PLAZO
Desarrollar jornadas de socialización con los equipos de trabajo, sobre el avance del SGC	Responsables de proceso	Mínimo 1 mensualmente
Presentación de las solicitudes de ajustes a los documentos del proceso, incluidos los indicadores de gestión.	Responsables de proceso	Julio de 2011

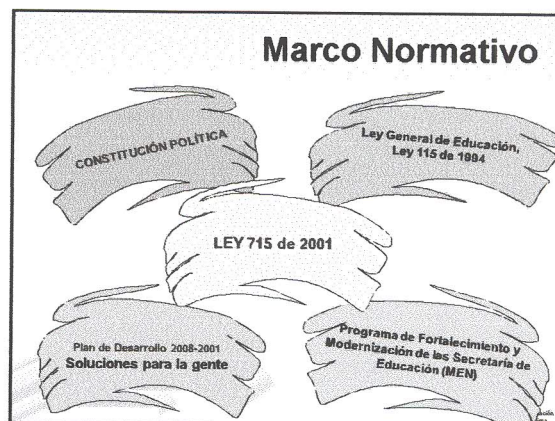
Como constancia, firman quienes participaron en la reunión, a los 28 días del mes de junio de 2011:

NOMBRE	APELLIDOS	FIRMA
ALEXANDER	BARRERO GOMEZ	
IVONNE	BASTO VARON	
CAROLINA	CALDERON DEVIA	
ROSA STELLA	ESPITIA MONTOYA	
CLAUDIA NAYIBE	FRANCO CASTAÑO	
LIDA GICELA	GARZON AREVALO	
YANETH ROCIO	GOMEZ SUAREZ	
MARTHA HELENA	GUARNIZO PORTELA	
LILIANA INES	LAMPREA ARROYO	
VIRLEY DEL SOCORRO	MILLAN LOMBANA	
DORA MARIA	OVALLE GUATIVA	
FREDY ALEXANDER	PATIÑO ZAPATA	



Agenda

1. El Proyecto de Modernización y el SGC
2. Experiencias exitosas de los procesos certificados
 1. Cobertura de la Calidad Educativa
 2. Atención al Ciudadano
 3. Talento Humano
3. Logros alcanzados

¿Qué es?

Es un proyecto del Ministerio de Educación, que busca que las Secretarías de Educación, renueven su gestión y sus estructuras con procesos orientados al cumplimiento de su misión y con sistemas de información de soporte apropiados, con el fin de que las Secretarías de Educación presten el servicio educativo en condiciones eficientes, con transparencia y equidad.

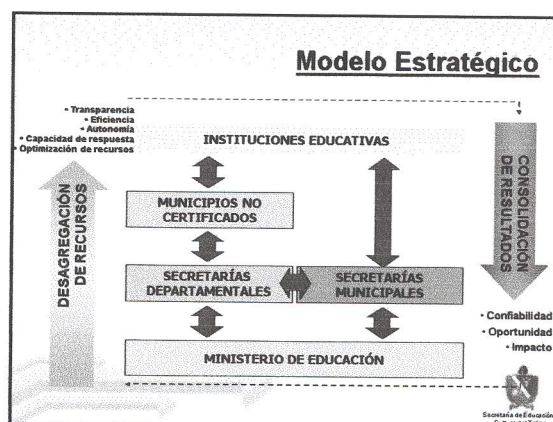
Objetivo

Ayudar a consolidar los procesos de reorganización y fortalecimiento de las secretarías, para que amplíen su capacidad de apoyo a las instituciones educativas a su cargo y logren cumplir las metas fijadas por los tres ejes de la revolución educativa.

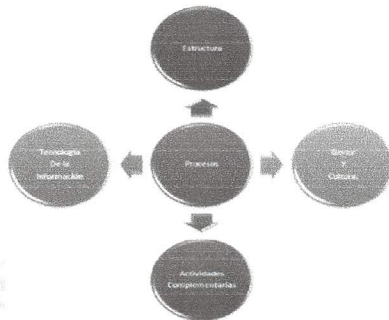
CALIDAD ↔ COBERTURA

↕

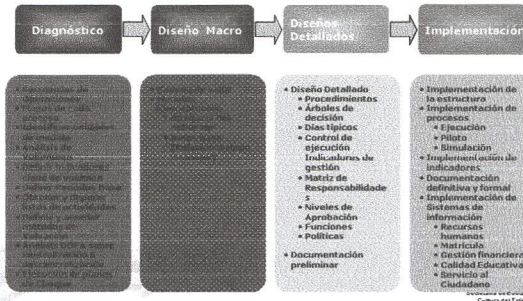
EFICIENCIA

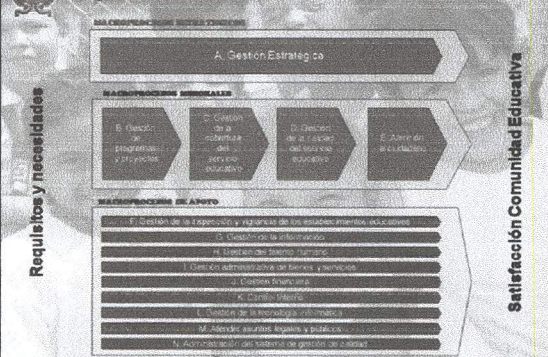
Componentes del Proyecto de modernización



Metodología Componente "Procesos"

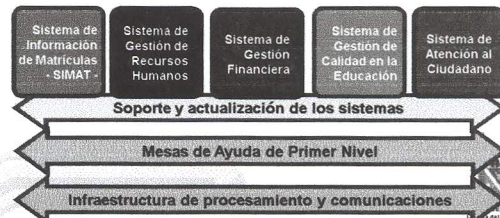


Secretaría de Educación y Cultura del Tolima Mapa de Procesos



Metodología Componente "Tecnología de la Información"

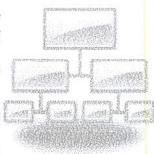
Comprende el diseño e implementación de los sistemas de información necesarios para soportar la gestión de los procesos misionales y de apoyo de la entidades territoriales que garanticen, tanto en el nivel nacional como en el territorial, información confiable y oportuna.



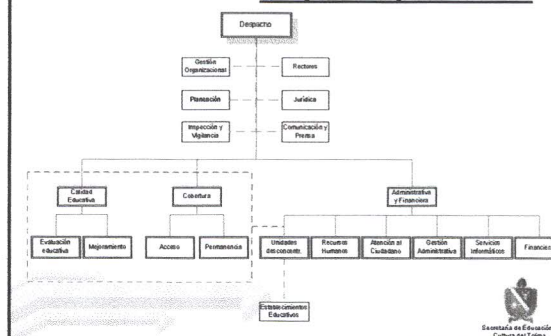
Metodología Componente "Estructura"

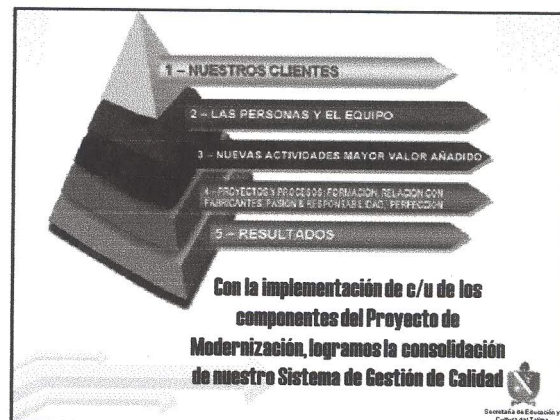
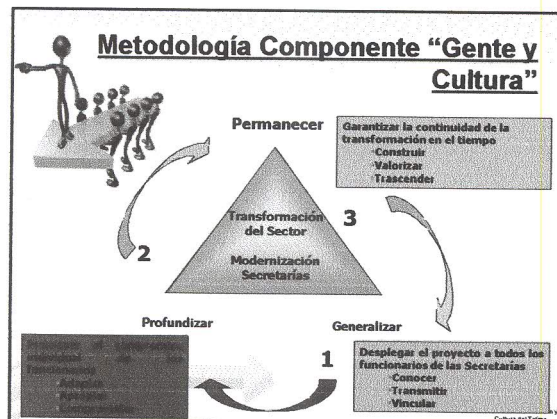
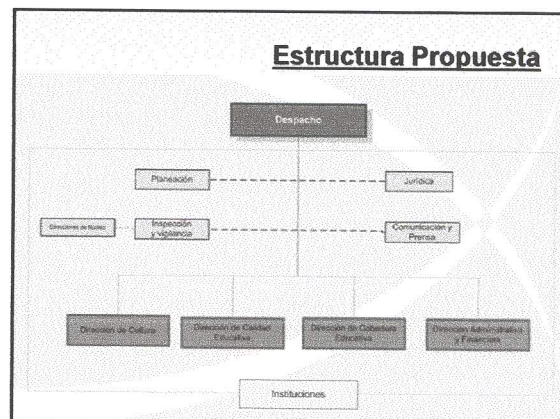
Esta estructura debe ser el resultado del mejoramiento de procesos e implementación de los sistemas de información, y contempla las siguientes acciones:

- ✓ Análisis de la Estructura organizacional de acuerdo con la gestión por procesos.
- ✓ Diferenciación clara de áreas misionales - Calidad y Cobertura - frente a la de apoyo - Administrativa y financiera.
- ✓ Identificación del perfil básico mínimo de los cargos de la secretaría.
- ✓ Identificación de los procesos de la secretaría que pueden ser asumidos por otras dependencias de la Entidad territorial o por terceros.
- ✓ Estimación de costos de cada estructura básica diseñada y de la estructura completa de cada secretaría certificada.



Estructura Tipología III - Propuesta por el MEN

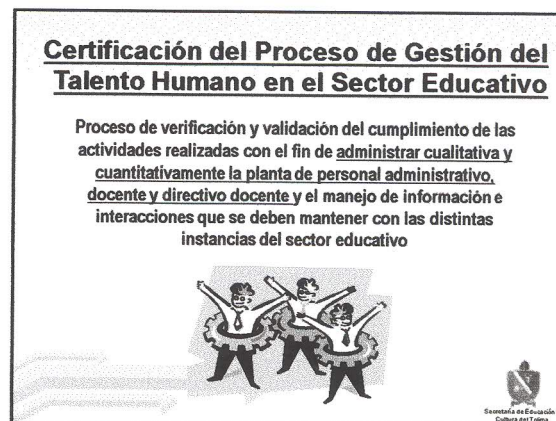
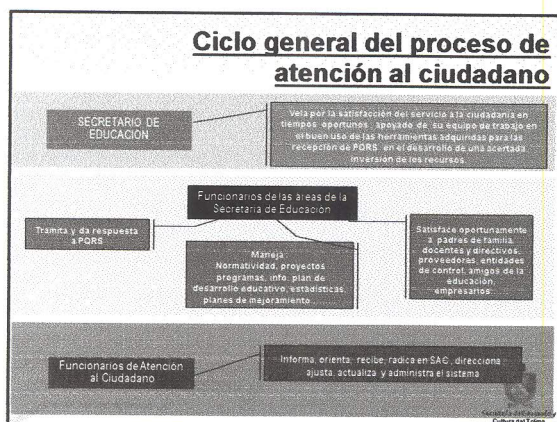
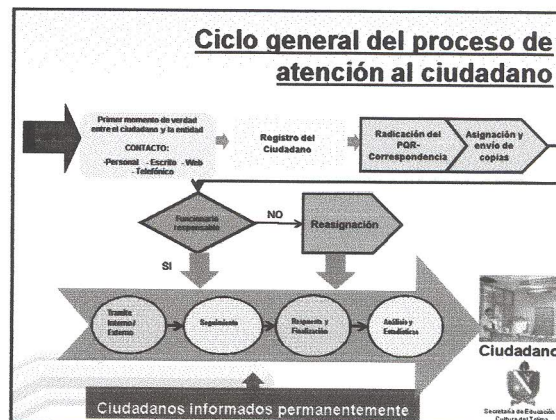
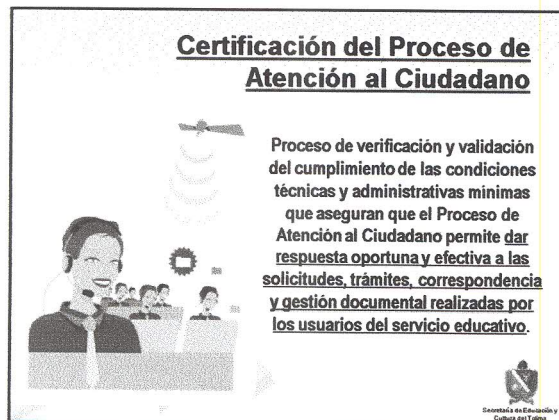
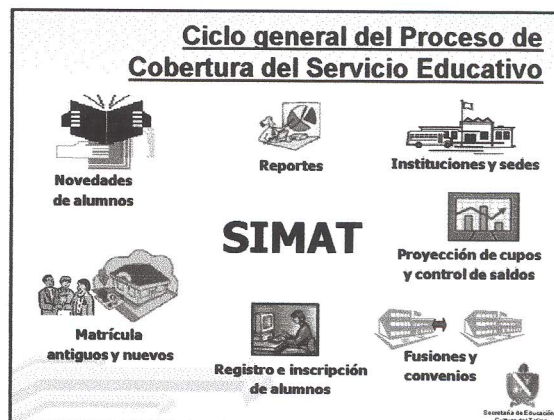
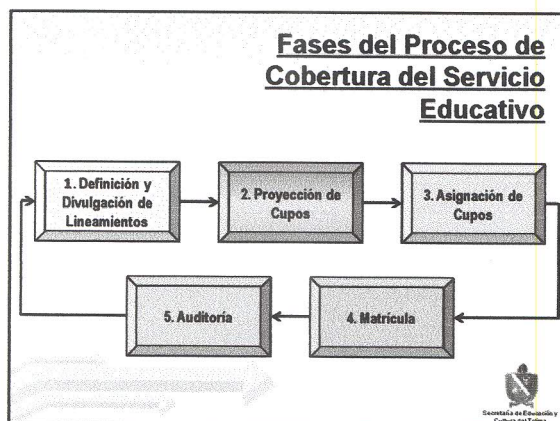


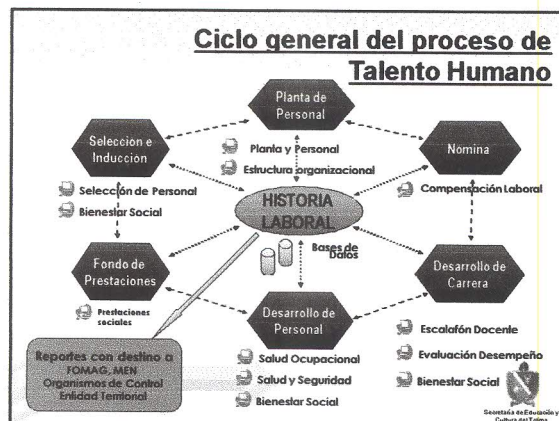


Certificación del Proceso de Cobertura del Servicio Educativo

Proceso de verificación y validación del cumplimiento de las condiciones técnicas y administrativas mínimas que aseguran que el Proceso de Gestión de Cobertura permite la prestación oportuna del servicio en condiciones de eficiencia, eficacia y equidad, para garantizar el acceso, la continuidad y permanencia de los estudiantes de los niveles de educación preescolar, básica y media en el Sistema educativo oficial.

Secretaría de Educación y Cultura del Tolima





De la mano con el trabajo desarrollado por el Equipo MECI-CALIDAD en el Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación, se consolidó un esquema perfectamente alineado de procesos, documentos, registros y evidencias que nos permitieron.... **"Certificarnos"**

Secretaría de Educación y Cultura del Tolima

Así fue, como el pasado 22 de Julio de 2010, la Secretaría de Educación y Cultura recibió la certificación de los procesos de Cobertura Educativa, Atención al Ciudadano y Talento Humano, otorgada por ICONTEC, sobre el Reglamento Técnico, basado en la Norma ISO 9001:2008, como resultado de la implementación del Componente "Procesos" del Proyecto de Modernización

Secretaría de Educación y Cultura del Tolima

En el mes de diciembre en el marco de la "Noche a los Mejores en Educación 2010", la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima, recibió un reconocimiento nacional por ser modelo de gestión eficiente en los procesos implementados del Proyecto de Modernización.

Este reconocimiento lo otorgó el MEN, por su liderazgo en la implementación de su SGC, por sus avances en el mejoramiento de los procesos, la utilización de las herramientas tecnológicas definidas por el MEN (SIMAT, y HUMANO WEB), su avanzado nivel de alineación con el sistema de gestión de calidad del ente territorial y el excelente compromiso y adaptación al cambio de su equipo de trabajo.

Secretaría de Educación y Cultura del Tolima

Próximos pasos

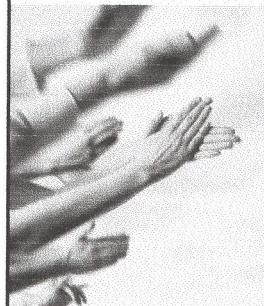
En el mes de Julio, la Secretaría tendrá visita de Re-certificación con el ICONTEC, y con el acompañamiento del MEN iniciará el proceso de certificación de dos (2) nuevos procesos:

- D. Gestión de la calidad educativa
- J. Gestión Financiera

Secretaría de Educación y Cultura del Tolima

Todo este trabajo nos ha enseñado que
"SI ES POSIBLE"
trabajar en un modelo orientado a los
procesos y la mejora continua, en donde el
componente fundamental es la satisfacción
de nuestros clientes:

Los niños, niñas, jóvenes y adultos que acceden
al sistema educativo oficial en el departamento
del Tolima.



**!La CALIDAD no es
nunca un accidente,
siempre es el
resultado de un
esfuerzo inteligente!**

Muchas gracias por su
tiempo y atención!!



GOBERNACION DEL TOLIMA
SECRETARIA DE EDUCACION Y CULTURA

**INFORME DE SEGUIMIENTO OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA SECRETARIA DE
EDUCACION Y CULTURA**

MES: Junio de 2011

Por medio de la presente me permito presentar un consolidado de la información recibida en el mes de Junio, con el fin de tomar las acciones necesarias para coadyuvar en lograr una prestación óptima del servicio por parte de la Secretaria de Educación Departamental del Tolima.

TOTAL DE REQUERIMIENTOS 2910

FINALIZADOS	934
EN TRAMITE	15
CATALOGADOS	1957
SIN ASIGNAR	4

CLASES DE REQUERIMIENTOS

TRAMITE	2841
SUGERENCIA	30
FELICITACION	5
QUEJA	13
CONSULTA	12
RECLAMO	9

TOTAL USUARIOS REGISTRADOS 133 funcionarios

TOTAL CIUDADANOS REGISTRADOS 22446

CONSOLIDADO POR DEPENDENCIAS

ADMINISTRATIVA	17
ARCHIVO	23
CALIDAD EDUCATIVA	60
COBERTURA	14
DESPACHO	47
DIRECCION DE CULTURA	4
ATENCION AL CIUDADANO	82
FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES	227
GESTION FINANCIERA	428
HOJA DE VIDA	729
INSPECCION Y VIGILANCIA	63
JURIDICA	92
OFICINA DE ESCALAFON	222

PLANEACION Y CALIDAD	32
POBLACIONES ESPECIALES	18
RECURSOS FISICOS	116
TALENTO HUMANO	727
INFORMATICA Y TECNOLOGIA	9

A continuación se define por dependencia la cantidad de requerimientos que se encuentran en estado vencido.

DEPENDENCIA	CANTIDAD con corte 30 de Junio
ADMINISTRATIVA	0
ARCHIVO	0
CALIDAD EDUCATIVA	1
COBERTURA	1
DESPACHO	4
DIRECCION DE CULTURA	0
ATENCION AL CIUDADANO	0
FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES	5
GESTION FINANCIERA	14
HOJA DE VIDA	0
INSPECCION Y VIGILANCIA	0
JURIDICA	6
OFICINA DE ESCALAFON	7
PLANEACION Y CALIDAD	9
POBLACIONES ESPECIALES	2
RECURSOS FISICOS	0
TALENTO HUMANO	47
INFORMATICA Y TECNOLOGIA	0

CONSOLIDADO POR DEPENDENCIA CON OPORTUNIDAD DE RESPUESTA MES DE JUNIO DE 2011

DEPENDENCIA	TOTAL ASIGNADO S MES DE JUNIO	TOTAL RESUELTOS A TIEMPO MES DE JUNIO	OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA
ADMINISTRATIVA	17	5	83.33
ARCHIVO	23	8	100

CALIDAD EDUCATIVA	60	11	90
COBERTURA	14	6	42.85
DESPACHO	47	20	78.67
DIRECCION DE CULTURA	4	0	0
ATENCION AL CIUDADANO	82	12	100
FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES	227	27	74.46
GESTION FINANCIERA	428	104	69.79
HOJA DE VIDA	729	302	100
INSPECCION Y VIGILANCIA	63	35	100
JURIDICA	92	26	73.85
OFICINA DE ESCALAFON	222	6	23.07
PLANEACION Y CALIDAD	32	4	28.57
POBLACIONES ESPECIALES	18	1	50
RECURSOS FISICOS	116	7	100
TALENTO HUMANO	727	58	53.70
INFORMATICA Y TECNOLOGIA	9	8	100

DERECHOS DE PETICION

DEPENDENCIA	CANTIDAD MES DE JUNIO	ESTADO
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	finalizado
ARCHIVO	2	finalizados
ATENCION AL CIUDADANO	1	finalizado
CULTURA	2	catalogados
FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES	18	catalogados
FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES	1	finalizado
GESTION FINANCIERA Y	13	catalogados

NOMINA		
GESTION FINANCIERA Y NOMINA	25	finalizados
HOJA DE VIDA	1	catalogado
INSPECCION Y VIGILANCIA	2	finalizados
JURIDICA	12	Catalogados
JURIDICA	2	finalizados
RECURSOS FISICOS	1	catalogado
TALENTO HUMANO	26	catalogados
TALENTO HUMANO	50	finalizados
POBLACIONES ESPECIALES	1	catalogado
OFICINA DE ESCALAFON	9	Catalogados
OFICINA DE ESCALAFON	5	finalizados
PLANEACION Y CALIDAD	1	finalizado

OBSERVACIONES

El porcentaje de oportunidad por dependencia aumento en general, vemos como dependencias como escalafón y planeación muestran un porcentaje bajo de oportunidad en la respuesta; invitamos a los coordinadores de área revisar con sus funcionarios con el fin de revisar y reevaluar esta situación.

Continúan las quejas por los usuarios y personal que nos visita por la demora en los certificados de tiempo de servicio y de salarios, recordamos que se solicito en reunión anterior revisar tiempos y compromiso en la elaboración por parte del personal que labora en esta sección.

Se reitera la necesidad de ubicación de más personal para la elaboración de los certificados de salarios, como también se requiere que cuando sean correcciones de certificados se realicen de manera inmediata ya que el usuario no es el culpable de los errores que se cometen.

Recuerdo a los coordinadores la necesidad de reiterar la responsabilidad que tiene todo el personal a su cargo a que respondan los derechos de petición, dentro de los términos legales vigentes, la oficina de Control Interno y la oficina de Control Único Disciplinario de la Gobernación del Tolima están haciendo seguimiento a la correspondencia que nos envían por competencia del Señor Gobernador y a partir de abril a todos los derechos de petición que ingresan por SAC a la Secretaria de Educación Departamental.

La capacitación que se programo para realizar durante este mes , en comité directivo se tomo la determinación de posponerla teniendo en cuenta los diferentes movimientos que se están realizando debido al concurso de la Comisión Nacional del Servicio Civil, hasta nueva orden.

La Dirección de Control Interno hace llegar informe preliminar de la Auditoría interna del proceso de Atención al Ciudadano en la Gobernación del Tolima donde nos informa de las conformidades, no conformidades y observaciones al proceso, para lo cual de manera sucinta se relatara algunas observaciones, conformidades y no conformidades:

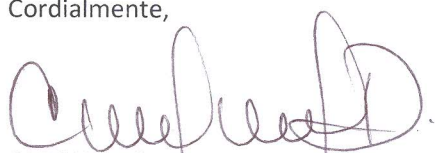
1. No conformidad por la no Inclusión dentro del Normograma de algunas disposiciones legales.
2. No conformidad sobre el artículo 4 de la ley 962 de 2000 en cuanto a la divulgación y gratuidad de los formularios oficiales.
3. Observación frente a la ubicación del Buzón de Sugerencias, está ubicado en lugar de difícil acceso al usuario.
4. Observación sobre el artículo 8 acuerdo 060 de 2001 control de las comunicaciones relacionado con la retroalimentación a la base de datos.
5. No conformidad sobre el artículo 8 del decreto 831 de 2004 sobre la falta de competencia el cual establece: "si la dependencia que recibe la documentación no es la competente por tratarse de un tema ajeno a las funciones de la gobernación, así se le informara al peticionario y se dará traslado de la petición a la entidad competente". en las dependencias de Educación, Salud, gobierno, turismo, Asesoría de Paz y Desarrollo Físico se evidencio que no se aplica la disposición para todas las peticiones recibidas, toda vez que se envía la petición a la entidad competente sin informarle al peticionario, en otras se le informa al peticionario de la falta de competencia por parte de la Gobernación pero no se da traslado de la petición a la entidad competente, con lo anterior se evidencia el desconocimiento del reglamento interno por parte de los funcionarios competentes de elaborar las respuestas.
6. No conformidad sobre el articulo 10 decreto 831 de 2004, el cual establece la competencia para dar respuesta a las peticiones "la respuesta a las peticiones serán responsabilidad de las dependencias y los funcionarios que por su competencia y funciones tengan relación directa con la petición presentada". No conformidad sobre el articulo 11 decreto 831 de 2004 el cual establece los términos para resolver las peticiones que llegan con el propósito de obtener información (10 días hábiles) y de las peticiones generales o particulares (15 días hábiles) en promedio se están utilizando 14 días para obtener información y 19 días para peticiones generales o particulares.
7. No conformidad sobre el parágrafo 3 articulo 11 decreto 831 de 2004 el cual estipula: "el retardo injustificado en los términos señalados en el presente artículo, es causal de sanción disciplinaria, pero en todo caso el jefe inmediato tan pronto tenga conocimiento de dicha circunstancia deberá compeler al funcionario responsable para que absuelva el derecho de petición y de respuesta en forma inmediata al requerimiento".
8. No conformidad sobre los artículos 7 y 31 del Código Contencioso Administrativo "deber de responder las peticiones" se evidencio que de la muestra seleccionada un 9 por ciento de peticiones queda sin respuesta, incumpliendo el deber primordial de

toda entidad pública que por constitución está obligada a cumplir, constituyéndose en causal de mala conducta para el funcionario además de las sanciones correspondientes.

9. No conformidad sobre el artículo 4 acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación, el cual establece "toda entidad debe establecer en los manuales de procedimientos los cargos de los funcionarios autorizados para firmar la documentación con destino interno y externo que genere la institución, se evidencio que aunque se cuenta con manual de procedimientos no se identifica claramente funcionario encargado de firmar los documentos producto de los tramites dados a las diferentes solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.
10. Observación , al evaluar los contenidos de las respuestas objeto de la auditoria se evidencias debilidades de tipo como :
 - La respuesta dada no resuelve el asunto planteado.
 - Respuestas simplemente formales que no satisfacen el derecho de petición ni aplica el principio de eficacia que inspira la función administrativa.
 - Respuesta en la cual no se niega ni se concede lo pedido y que obedece a un contenido preestablecido para todas las dependencias del mismo concepto.
 - Respuestas con el argumento de que se le resolverá después.
 - Respuestas en las cuales se da a conocer al peticionario la acción interna a iniciar sin que se lleve o se siga con el tramite hasta el final e igualmente se le informe al peticionario.
11. No conformidad sobre el artículo 1 del acuerdo 060 de 2001 el cual dice: "establecer los lineamientos y procedimientos que permitan a las unidades de correspondencia de las entidades públicas y privadas cumplir con los programas de gestión documental, cada dependencia maneja sus comunicaciones oficiales y su correspondencia para darle el trámite de acuerdo a su competencia, la conservación y la custodia son archivados por el funcionario competente y es quien da información sobre la misma.
12. Observación, debe ser incluido dentro de la caracterización del proceso de atención al ciudadano los informes de seguimiento a PQR y reporte de acciones de mejora.

Agradezco la colaboración y atención que se preste a estas observaciones.

Cordialmente,



CAROLINA CALDERON DEVIA

Coordinadora de Atención al Ciudadano

Secretaria de Educación y Cultura del Departamento