



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

**REUNION COMITÉ DE CALIDAD
ACTA No. 2011-007**

Pág. 1 de 5

FECHA: 26 DE MAYO DE 2011
HORA: 7:00 A.M. A 10:00 A.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

<u>AGENDA:</u>	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. 2011-007**

Pág. 2 de 5

Debido a la renuncia de la Dra. Eunice Ramírez Varón, se está a la espera del nombramiento del nuevo Secretario de Educación y Cultura por parte del Sr. Gobernador, por lo que la reunión la preside el Dr. Alexander Barrero Gómez, en su calidad de Director Administrativo y Financiero.

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 28 de abril 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 Director Administrativo y Financiero, Dr. Alexander Barrero Gómez, informa al Comité de Calidad que a partir de la fecha asume como responsable del Macroproceso N. Administración del SGC, para garantizar un adecuado acompañamiento y seguimiento a las actividades del Sistema de Gestión de Calidad, con miras a la visita de re-certificación que realizará el ICONTEC, en el II semestre del año.

De igual manera, hace claridad que de acuerdo con la propuesta de estructura resultante del estudio técnico que realizó la Secretaría, con el acompañamiento de la firma Quality Consultoría y Capacitación, el liderazgo del proceso N. Administración del SGC, fué asignado a la oficina de planeación, y se definió un cargo de profesional universitario dentro de esta área, para que asuma las siguientes responsabilidades:

PROCESO A04. Evaluación de resultados

- Seleccionar y establecer la existencia de los registros, que son insumo para la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Realizar la revisión del sistema de gestión de calidad mediante los resultados de las auditorías realizadas en los procesos de la Secretaría, con el fin de definir acciones para mejorar el desempeño de los procesos
- Analizar resultados de evaluación de atención a usuarios y ciudadanos, con los documentos recopilados y generar el plan de acción que asegure mejorar el servicio de la Secretaría y la percepción del servicio por parte del cliente.
- Analizar el manejo y estado de acciones correctivas y preventivas, con los registros insumo para este análisis y los resultados obtenidos los refleja en el informe de análisis de resultados de la revisión del sistema de gestión de la calidad, así como el plan de



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

**REUNION COMITÉ DE CALIDAD
ACTA No. 2011-007**

Pág. 3 de 5

acción, que facilite tomar las decisiones para finalizar las acciones correctivas y preventivas establecidas.

- Evaluar la gestión del talento humano y formación del personal con los documentos así como el plan de acción, para mejorar el desempeño del personal y su capacitación. Así como el desempeño de las relaciones con otras dependencias del ente territorial.
- Generar el informe de revisión por la dirección del Sistema de Gestión de la Calidad.

PROCESO N02. Administración de documentos

- Registrar y controlar los registros externos que afecten la ejecución de los procesos definidos para la Secretaría de Educación y Cultura.
- Aprobar la elaboración o actualización de documentos y/o formatos previa verificación de la viabilidad de su modificación o elaboración para la documentación de los procesos.
- Elaborar o actualizar documentos y/o formatos que son soporte para los procesos, con el fin de mantener la documentación actualizada.
- Distribuir documentos y formatos actualizados o modificados de acuerdo a las necesidades de los procesos o por las normativas generadas que puedan afectarlos, con el fin de mantener informados a todas las áreas de la secretaría respecto a las nuevas disposiciones frente a los procesos.
- Publicar la nueva versión del documento y controlar los documentos obsoletos, para garantizar la utilización de los documentos vigentes en la Secretaría de Educación y Cultura
- Velar por la adecuada actualización de los documentos del sistema de gestión de calidad de tal manera que se garantice la coherencia y su integralidad con el Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación del Tolima.
- Archivar registros generados en el proceso para garantizar el control de los documentos y dar cumplimiento a lo establecido en la tabla de retención documental.
- Realizar la transferencia secundaria de los documentos, después de haber cumplido el tiempo de retención, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la tabla de retención documental.
- Realizar la medición de los indicadores de proceso, según lo establecido en la ficha técnica de cada indicador y establecer o proponer las acciones respectivas para lograr mayor eficiencia y efectividad en el proceso.

El Dr. Alexander Barrero Gómez, , reafirma ante el Comité de Calidad, su compromiso por continuar la importante labor que se ha adelantado durante los últimos meses en pro del mejoramiento continuo de la Secretaría, e informa que está realizando un seguimiento minucioso de las actividades que se definieron en los diferentes planes de acción de los procesos certificados.



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

**REUNION COMITÉ DE CALIDAD
ACTA No. 2011-007**

Pág. 4 de 5

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

Se presentó el informe del mes de abril 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

Se presentaron las siguientes proposiciones y varios en el desarrollo de la reunión:

- El Director Administrativo y Financiero recuerda a los responsables de procesos, la importancia de satisfacer los requisitos del cliente en cuanto a calidad y oportunidad de atención y propone como estrategia, la definición de un espacio para socializar estos aspectos en cada una de las reuniones que realizan con los diferentes equipos de trabajo.
- Por otra parte, solicita que todos los responsables de procesos, en particular de los procesos certificados, coordinen el desarrollo de jornadas de revisión y apropiación de los documentos que fueron aprobados en el Comité de Calidad del mes de marzo, en el cual se le entregó a cada responsable del proceso una carpeta con copia de todos los documentos del proceso.

COMPROMISOS

COMPROMISOS	RESPONSABLES	PLAZO
Aplicación de la encuesta de satisfacción a cliente directo.	Equipo Consultor	Julio de 2011
Recolección de información para la encuesta de satisfacción del cliente externo.	Equipo de Atención al Ciudadano	Junio de 2011
Seguimiento a los planes de acción de los procesos certificados.	Responsables de procesos y su equipo de trabajo	Permanente
Desarrollar jornadas de socialización con los equipos de trabajo, sobre el avance del SGC	Responsables de proceso	Mínimo 1 mensualmente
Revisión de los documentos del proceso	Responsables de proceso	Julio de 2011

Como constancia, firman quienes participaron en la reunión, a los 26 días del mes de mayo de 2011:



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

REUNION COMITÉ DE CALIDAD
ACTA No. 2011-007

Pág. 5 de 5

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	
RAMIRO	ORTIZ MONROY	
DORA MARIA	OVALLE GUATIVA	
FREDY ALEXANDER	PATIÑO ZAPATA	



GOBERNACION DEL TOLIMA
SECRETARIA DE EDUCACION Y CULTURA



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

MES: Mayo de 2011

Por medio de la presente me permito presentar un consolidado de la información recibida en el mes de Mayo, 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.

Debemos tener en cuenta que se definieron según comité directivo unas directrices para lograr la finalización de todos los requerimientos vencidos que a la fecha tiene el SAC, para lo cual se conto con el envío de oficio personalizado y con una jornada denominadas PLAN DE CHOQUE realizada los días 5 y 6 de Mayo y así dar continuidad con esta labor.

TOTAL DE REQUERIMIENTOS 3099

FINALIZADOS	1111
EN TRAMITE	51
CATALOGADOS	1933
SIN ASIGNAR	4

CLASES DE REQUERIMIENTOS

TRAMITE	2994
SUGERENCIA	62
FELICITACION	8
QUEJA	8
CONSULTA	22
RECLAMO	5

TOTAL USUARIOS REGISTRADOS 132 funcionarios –fueron agregados 2 contratistas por solicitud de la Coordinadora de Talento Humano.

TOTAL CIUDADANOS REGISTRADOS 22207

CONSOLIDADO POR DEPENDENCIAS

ADMINISTRATIVA	15
ARCHIVO	14
CALIDAD EDUCATIVA	65
COBERTURA	26
DESPACHO	55
DIRECCION DE CULTURA	5
ATENCION AL CIUDADANO	180

FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES	235
GESTION FINANCIERA	404
HOJA DE VIDA	637
INSPECCION Y VIGILANCIA	120
JURIDICA	129
OFICINA DE ESCALAFON	258
PLANEACION Y CALIDAD	37
POBLACIONES ESPECIALES	18
RECURSOS FISICOS	148
TALENTO HUMANO	744
INFORMATICA Y TECNOLOGIA	9

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

DEPENDENCIA	CANTIDAD con corte 31 de Mayo
ADMINISTRATIVA	0
ARCHIVO	0
CALIDAD EDUCATIVA	2
COBERTURA	1
DESPACHO	6
DIRECCION DE CULTURA	1
ATENCION AL CIUDADANO	23
FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES	26
GESTION FINANCIERA	77
HOJA DE VIDA	5
INSPECCION Y VIGILANCIA	2
JURIDICA	23
OFICINA DE ESCALAFON	49
PLANEACION Y CALIDAD	0
POBLACIONES ESPECIALES	7
RECURSOS FISICOS	14
TALENTO HUMANO	167
INFORMATICA Y TECNOLOGIA	0

**CONSOLIDADO POR DEPENDENCIA CON OPORTUNIDAD DE RESPUESTA MES DE MAYO DE
2011**

DEPENDENCIA	TOTAL ASIGNADO S MES DE MAYO	TOTAL RESUELTOS A TIEMPO MES DE MAYO	OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA
ADMINISTRATIVA	15	6	100
ARCHIVO	14	11	100
CALIDAD EDUCATIVA	65	34	94.44
COBERTURA	26	5	83.3
DESPACHO	55	18	41.80
DIRECCION DE CULTURA	5	1	0
ATENCION AL CIUDADANO	180	44	65.67
FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES	235	46	58.23
GESTION FINANCIERA	404	135	56.49
HOJA DE VIDA	637	313	98.43
INSPECCION Y VIGILANCIA	120	80	95.24
JURIDICA	129	63	67.74
OFICINA DE ESCALAFON	258	57	53.77
PLANEACION Y CALIDAD	37	25	67.57
POBLACIONES ESPECIALES	18	3	27.27
RECURSOS FISICOS	148	33	68.75
TALENTO HUMANO	744	122	38.01
INFORMATICA Y TECNOLOGIA	9	7	100

DERECHOS DE PETICION

DEPENDENCIA	CANTIDAD MES DE MARZO	ESTADO
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	<i>catalogado</i>
ARCHIVO	1	<i>finalizado</i>
ATENCION AL CIUDADANO	2	<i>catalogados</i>

ATENCION AL CIUDADANO	1	finalizado
CALIDAD EDUCATIVA	1	catalogado
CALIDAD EDUCATIVA	1	finalizado
DESPACHO	3	catalogados
	1	finalizado
CULTURA	2	catalogado
FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES	26	catalogados
	1	finalizado
GESTION FINANCIERA Y NOMINA	16	catalogado
GESTION FINANCIERA Y NOMINA	9	En tramite
GESTION FINANCIERA Y NOMINA	7	finalizado
HOJA DE VIDA	1	catalogado
INSPECCION Y VIGILANCIA	1	tramite
INSPECCION Y VIGILANCIA	3	finalizados
JURIDICA	20	catalogados
JURIDICA	14	finalizados
RECURSOS FISICOS	3	finalizados
TALENTO HUMANO	65	catalogados
TALENTO HUMANO	3	tramite
TALENTO HUMANO	28	finalizados
OFICINA DE ESCALAFON	1	catalogado
OFICINA DE ESCALAFON	9	finalizados
PLANEACION Y CALIDAD	5	finalizados
TECNOLOGIA INFORMATICA Y COMUNICACIONES	1	finalizado

OBSERVACIONES

El porcentaje de oportunidad por dependencia aumento frente a otros meses , encontramos dependencias que lograron el 100 %,felicitaciones para ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA,ARCHIVO Y TECNOLOGIA E INFORMATICA, como también otras que superaron el 94% como son CALIDAD-INSPECCION Y VIGILANCIA Y HOJA DE VIDA se invita a que **continuemos trabajando así** y ojala que **para los próximos informes sean más dependencias** las que se unan.

Se hace necesario establecer un plan de choque en las dependencias de POBLACIONES ESPECIALES y CULTURA, para el descargue oportuno en el SAC , ya que actualmente es muy bajo y esto nos está generando unos índices de oportunidad que no nos permiten ascender a nivel nacional.

Se solicita sea revisado por el Coordinador de Talento Humano el porcentaje de oportunidad de respuesta ya que haciendo un comparativo con los meses anteriores ha ido bajando.

Siguen presentándose quejas por todos los usuarios y personal que nos visita, por la demora en la elaboración de todos los certificados, recordemos que se tienen unos plazos establecidos que no se están cumpliendo; se sugiere una reunión con todo el personal que realiza certificados para recordar tiempos establecidos-revisión de estos y compromiso en la elaboración.

Para la elaboración de salarios, se hace necesario más personal como se viene indicando en cada comité directivo, teniendo en cuenta que dentro de esta función esta : la elaboración de certificados de salarios para docentes, directivos docentes, administrativos y personal retirado, como también la elaboración de los salarios para el fondo de prestaciones, los bonos pensionales, todos los requerimientos de juzgados y entes de control que requieran salarios como también todos los requerimientos realizados por Buen Futuro entre otros; recordemos que esta no es una función de transcripción sino de liquidación de sueldos.

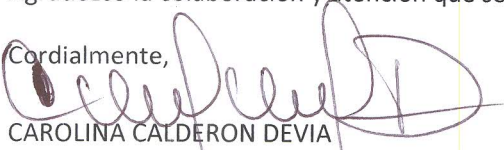
Se solicita colaboración a cada uno de los coordinadores para recordar la responsabilidad que tiene todo el personal a su cargo a que respondan los derechos de petición, dentro de los términos legales vigentes. Debemos recordar que la oficina de Control Único Disciplinario de la Gobernación del Tolima hace mensualmente seguimiento a la correspondencia que nos envían por competencia del Señor Gobernador y a partir de abril se está remitiendo los informes de derechos de petición de la Secretaria de Educación ingresados por SAC para el respectivo seguimiento y control.

Actualmente se vuelve a presentar situación de rechazo por parte de algunos funcionarios en la recepción de la correspondencia, se requiere tomar acciones frente a esta situación.

Para este mes se tiene programado la realización de la capacitación en SAC a todos los funcionarios de la Secretaria de Educación por parte del personal de Atención al Ciudadano para lo cual se solicita permiso de abrir la oficina por una semana a partir de las 8:30 a.m, ya que es durante este tiempo que nos desplazaremos a cada uno de los módulos para brindar la capacitación personalizada.

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