

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**



1. INFORMACION GENERAL

ORGANIZACIÓN
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL - SECRETARÍA DE EDUCACIÓN CHÍA
PÁGINA ELECTRÓNICA
https://www.chia-cundinamarca.gov.co/
DIRECCIÓN
Carrera 10 No. 8 - 80. Chía, Cundinamarca, Colombia

REFERENCIAL(ES)	TIPO DE EVALUACIÓN	SEDE	ALCANCE DEL SERVICIO O PROCESO
<p>Especificaciones técnicas para el proceso Nacional de cobertura del servicio educativo</p> <p>Technical specifications for the National process of coverage of the educational service</p> <p>M-DS-EB-00-00-03. 2010</p>	Reactivación	Carrera 10 No. 8 - 80. Chía, Cundinamarca, Colombia	<p>Español: Proceso de Gestión de la Calidad del Servicio Educativo</p> <p>English: Citizen Attention Process in Quality Management Educational Service</p>
<p>Especificaciones técnicas para el proceso de gestión del recurso humano en el sector educativo</p> <p>Technical specifications for the human resource management process in the education sector</p> <p>M-DS-EB-AP-00-05. 2010</p>	Reactivación	Carrera 10 No. 8 - 80. Chía, Cundinamarca, Colombia	<p>Español: Proceso Nacional de Cobertura del Servicio Educativo</p> <p>English: National Educational Service Coverage process</p>
<p>Especificaciones técnicas para el proceso de atención al ciudadano</p> <p>Technical specifications for</p>	Reactivación	Carrera 10 No. 8 - 80. Chía, Cundinamarca, Colombia	<p>Español: Proceso de Atención al Ciudadano</p> <p>English: Citizen Attention Process</p>

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**



the citizen service process A-DS-AC-00-00-01. 2012			
Technical specifications for the National Quality Management process of the educational service Especificaciones técnicas para el proceso Nacional de Gestión de la Calidad del servicio educativo M-DS-EB-CE-00-01. 2013	Reactivación	Carrera 10 No. 8 - 80. Chía, Cundinamarca, Colombia	Español: Proceso Gestión del Recurso Humano del Sector Educativo English: Human Resource Management Process in Educational Sector

CÓDIGO IAF/ CÓDIGO NACE
[CN-37-85.59] Otra educación n.c.o.p.

Referencial(es) de certificación:	Código del Certificado	Fecha de emisión inicial	Fecha última renovación (Si aplica)	Fecha de vencimiento del certificado
Proceso de Gestión de la Calidad del Servicio Educativo	CP-CER230546	2018-04-06	N/A	2021-04-05
Proceso Nacional de Cobertura del Servicio Educativo	CP-0069-1	2018-04-06	N/A	2021-04-05
Proceso de Atención al Ciudadano	CP-0069-3	2018-04-06	N/A	2021-04-05
Proceso Gestión del Recurso Humano del Sector Educativo	CP-0069-2	2018-04-06	N/A	2021-04-05

EXCLUSIONES JUSTIFICADAS:
Se excluyen los requisitos relacionados en las Especificaciones Técnicas exclusivos para el Ministerio de Educación Nacional y aquellos aplicables a los Establecimientos Educativos oficiales de educación preescolar, básica y media, así como el Numeral 6.4 del Anexo No. 1 del Reglamento para la certificación Icontec de servicios y procesos.

ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN ISO 9001 (Diligenciar si es aplicable)				
Nº	Nombre de la Organización o sede	Organismo de certificación	Alcance	Vigencia

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**



1	N/A		
---	-----	--	--

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	
Nombre:	Luis Fernando Delgado Espitia
Cargo:	Secretario de Educación
Correo electrónico	juan.castro@chia.gov.co

	FECHA	DURACIÓN (días – evaluador)
Revisión inicial/Planificación	05-08-2019	0.5 día
Evaluación	13-08-2019 al 16-08-2019	3.5 días.
Evaluación complementaria (si aplica)	N/A	N/A

EQUIPO EVALUADOR		
Líder	Luis Eduardo Perdomo Londoño	Correo electrónico: lperdomo@icontec.net
Evaluador	N/A	Correo electrónico: N/A
Experto técnico	N/A	Correo electrónico: N/A
Observadores	N/A	

Este informe se comunicará después de la evaluación únicamente a la empresa y no será divulgado a terceros sin autorización.

2. OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN

- 2.1** Determinar la conformidad del proceso / servicio con los criterios de evaluación.
- 2.2** Evaluar la capacidad de la organización para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables.
- 2.3** Determinar la eficaz implementación y mantenimiento del sistema de gestión para el control de la conformidad (cuando aplique) y de los requisitos establecidos en el referencial correspondiente.
- 2.4** Identificar oportunidades de mejora relacionadas con los criterios establecidos para la categoría del servicio o proceso.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- De acuerdo a los memorandos de asignación número CER662949, se remitió a la Secretaría de Educación de Chía, el Plan de Auditoría el 2019-08-09 cumpliendo el objetivo propuesto.
- Según lo planificado, se efectuó la reunión de apertura el 2019-08-13 diligenciando el formato respectivo, para lo cual se presentó los servicios que presta ICONTEC. Del mismo modo, se efectuó la presentación del auditor y los métodos y procedimientos de auditoría aplicados.
- Con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos, se efectuó valoración de las evidencias aplicando muestreos selectivos.
- Posteriormente, se efectuaron entrevistas a los funcionarios que pertenece cada proceso objeto de evaluación, confrontando la disponibilidad y trazabilidad de la información.
- De igual forma, se verificó la capacidad técnica y operativa de cada proceso, para el cumplimiento de los requisitos expuestos en las Especificaciones Técnicas.
- Finalmente, se efectuó reunión de cierre con el equipo de trabajo para exponer los resultados de la evaluación el 2019-08-16

3.1 ACTIVIDADES GENERALES

a. ¿Existen requisitos legales o reglamentarios aplicables al alcance de la Certificación del Proceso o Servicio?

SI NO

Se verificó que la Secretaria de Educación tuviese identificado, planificado e implementado, así como que realice seguimiento y verificación al marco legal aplicable para cada uno de los macroprocesos, por lo cual se evidenció la capacidad técnica de la organización para cumplir los principales requisitos legales relacionados a continuación:

GENERALES

Ley 115 del 8 de febrero de 1994 Por la cual se expide la Ley General de Educación, Ley 715 del 21 de diciembre de 2001 por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias para organizar la prestación de los servicios de educación, Ley 594 de 2000, Libro 2 del Decreto 1075 de 2015 Único Reglamentario del Sector Educación, Decreto 2578 de 2012, los cuales se deben cumplir transversalmente a través de registros verificados en la gestión de sus procesos.

PROCESO GESTIÓN DE COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO:

- Resolución No. 07797 de 2015 del MEN: Por medio de la cual se establece el proceso de gestión de la cobertura educativa en las Entidades Territoriales Certificadas.
- Decreto 1290 de 16 de abril de 2009. Por el cual se reglamenta la evaluación del aprendizaje y promoción de los estudiantes de los niveles de educación básica y media.
- Ley 1387 de 1997 por la cual se adoptan medidas para la prevención del desplazamiento forzado; la atención, protección, consolidación y estabilización socioeconómica de los desplazados internos por la violencia en la República de Colombia.
- Decreto 1851 de 2015 por el cual se reglamenta la contratación del servicio público educativo por parte de las entidades territoriales certificadas.
- Decreto 1852 de 2015 que reglamenta el Programa de Alimentación Escolar – PAE, Resolución 166 de 2009 por la que se disponen los instrumentos para reportar la información de las secretarías de educación al Ministerio De Educación.
- Resolución 1310 del 6 de abril de 2018, por medio de la cual se establece el proceso de gestión de la Cobertura Educativa, en el Municipio de Chía para la vigencia 2019.
- Resolución 1699 del 23 abril de 2019, por medio de la cual se establece el proceso de gestión de la Cobertura Educativa, en la entidad territorial del Municipio de Chía para la vigencia 2019.

PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

- Ley 115 de 8 de febrero de 1994. Por la cual se expide la Ley General de Educación.
- Decreto 709 de 17 de abril de 1996, por el cual se establece el reglamento general para el desarrollo de programas de formación de educadores y se crean condiciones para su mejoramiento profesional.
- Resolución 2707 de 5 de noviembre de 2003. Por medio de la cual se adopta el Manual y los instrumentos para la evaluación del desempeño de los docentes y directivos docentes que laboran en los establecimientos educativos estatales.

- Ley 1324 de 2009 por la cual se fijan parámetros y criterios para organizar el sistema de evaluación de resultados de la calidad de la educación, se dictan normas para el fomento de una cultura de la evaluación, en procura de facilitar la inspección y vigilancia del Estado y se transforma el ICFES.
- Ley 1549 del 5 de julio de 2012 por medio de la cual se fortalece la institucionalización de la política nacional de educación ambiental y su incorporación efectiva en el desarrollo territorial.
- Guía 34 de Auto evaluación para el mejoramiento institucional 2007.
- Guía Metodológica No. 1 se define estándares curriculares en las diferentes áreas obligatorias y fundamentales,
- Guía Metodológica No. 2 Explica cómo entender las Pruebas Saber,
- Guía Metodológica No. 31 Manual de evaluación de desempeño,
- Guía Metodológica No 5 Orienta la formulación de los Planes de mejoramiento.
- Guía Metodológica No 6 Organiza los Estándares básicos de competencias ciudadanas,
- Guía Metodológica No 7 Estándares básicos de competencias en ciencias naturales y ciencias sociales.

PROCESO GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO DEL SECTOR EDUCATIVO

- Ley 909 del 23 de septiembre del 2004. Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 3782 de 2 octubre de 2007. Por el cual se reglamente la evaluación anual de desempeño laboral de los servidores públicos docentes y directivos docentes que se rigen por el Decreto Ley 1278 de 2002.
- Decreto Ley 2277 de 24 de septiembre de 1979, por el cual se adoptan normas sobre el ejercicio de la profesión docente.
- Decreto-ley 1278 del 19 de junio del 2002 por el cual se expide el Estatuto de Profesionalización Docente.
- Decreto 490 de 28 de marzo de 2016 por el cual se reglamenta el Decreto Ley 1278 de 2002 en materia tipos de empleos del Sistema Especial de Carrera Docente y su provisión, se dictan otras disposiciones y se adiciona el Decreto 1075 de 2015 -Único Reglamentario del Sector Educación,
- Decreto 915 de junio 1 de 2016 Por el cual se reglamenta el Decreto Ley 1278 de 2002 en materia de concursos de ingreso al sistema especial de carrera docente, se subroga un capítulo y se modifican otras disposiciones del Decreto 1075 de 2015 – Único Reglamentario del Sector Educación.
- Decreto 120 de enero 26 de 2016 Por el cual se modifica la remuneración de los servidores públicos docentes y directivos docentes al servicio del Estado en los niveles de preescolar, básica y media que se rigen por el Decreto Ley 1278 de 2002, y se dictan otras disposiciones de carácter salarial para el sector educativo estatal.
- Resolución 06312 del 7 de abril de 2016 Por la cual se dispone el funcionamiento del aplicativo para la provisión de vacantes definitivas de cargos docentes mediante nombramiento provisional.
- Resolución 15683 de Agosto 01 de 2016 Por la cual se subroga el Anexo I de la Resolución 9317 de 2016 que adoptó el anual de Funciones, Requisitos y Competencias para los cargos de directivos docentes y docentes del sistema especial de Carrera Docente.

PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:

- Constitución Política de Colombia, art. 23, 29 y 209 toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener pronta solución.
- Ley 1437 de 2011 Nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 962 de 2005 por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Decreto-ley 2150 de 1995 Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública,
- Decreto 2623 de 2009 por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

La evaluación se realizó por muestreo selectivo de evidencias de las actividades y resultados de la organización y por ello tiene asociado incertidumbre por no haber verificado todos los documentos y registros.

b. Reclamos

El proceso cuenta con asignación de ejes temáticos por medio del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), los cuales son recibidos y registrados por el Proceso de Atención al Ciudadano, en la ventanilla dispuesta en la Secretaría de Educación para la recepción de los requerimientos de los ciudadanos. De igual forma, los funcionarios de dicho proceso, informan a los ciudadanos que pueden radicar los requerimientos vía web, el cual se encuentra disponible 7 días a la semana las 24 horas del día, en el link: http://sac.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co:2380/crm_sed_v30/default.php?ent=25175

El Total de PQRS del último semestre presenta un total de 3883 siendo la mayor parte correspondiente al proceso de RECURSOS HUMANO con un total de 2562, y teniendo en cuenta como causa principal el TIPO DE REQUERIMIENTO, las QUEJAS Y RECLAMOS (25), de las cuales la más repetitiva es queja contra docentes de las IEO; mensualmente se entrega a los directores de área la hoja de vida del SAC, donde se relaciona el número de quejas del mes para que ellos realicen un plan de acción, y así reducir el número de las mismas.

c. Uso del certificado y uso de la marca de conformidad

De acuerdo a lo estipulado en el Reglamento del servicio R-PD-006 y el Manual de Aplicación de la Marca: ES-M-PD-012, se evidenció que la Secretaría de Educación utiliza adecuadamente el logo de identificación de ICONTEC.

d. Cambios en la Organización

Según lo evidenciado en la presente auditoría, no se identificaron cambios en la organización.

e. Resultado de la revisión de las acciones correctivas de la evaluación anterior

Se verificaron las acciones correctivas implementadas para dar tratamiento y cierre a las No conformidades identificadas en la auditoría anterior, se asegura el cumplimiento y se realizan las observaciones correspondientes para fortalecer el seguimiento a fin de garantizar la no recurrencia de estas desviaciones.

De forma consecuente se realiza el respectivo cierre de estas no conformidades así:

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**



NC	Descripción de la No Conformidad	Evidencia que soporta la solución	¿Fue Eficaz la acción Si o No?
1	<p>La entidad debe establecer y conservar registros que suministren evidencia que el servicio ha sido controlado de acuerdo con los procedimientos documentados aplicables.</p> <p>Evidencia: No se evidencia el cumplimiento a ley de archivo en cuanto a condiciones de almacenamiento para la preservación física de los documentos (Ganchos, identificación, carpetas cuatro alas).</p> <p>No se han realizado transferencia documental al archivo central del municipio durante la gestión 2017.</p> <p>No se cuenta con inventario de Historias laborales, almacenadas en la Secretaría de Educación</p>	<p>Se efectuó socialización con los funcionarios y contratistas de la entidad, en tema de archivo. Registro con Fecha: marzo 2018.</p> <p>Se efectuó inventario de archivo físico y depuración archivo físico que no se encuentra bajo las condiciones de almacenamiento establecidas según las TRD, actividad que se desarrolló el 30 de noviembre de 2018.</p>	Si
2	<p>No se evidencia que la dirección de la entidad proporcione información de su compromiso con el desarrollo e implementación de los requisitos de gestión de la calidad, mediante:</p> <p>f. Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos</p> <p>Evidencia:</p> <p>No se evidencian encuestas de satisfacción y análisis para el año 2017.</p> <p>No se evidencia decisiones y planes de mejoramiento derivados de los resultados de satisfacción de los ciudadanos.</p> <p>Evidencia: No se han aplicado encuestas para evaluar el grado de satisfacción de los ciudadanos con respecto al servicio prestado por la Secretaría.</p>	<p>Se presentó el informe de resultados obtenidos de la realización de la encuesta de satisfacción del primer semestre/2018. Con fecha del 30/07/2018 y se presentó el informe de resultados en reunión de revisión por la Dirección.</p>	Si
3	<p>No se evidencia que la entidad mida y haga seguimiento de las características del proceso para verificar que se cumplen los requisitos de las Especificaciones Técnicas y debe demostrar su cumplimiento.</p> <p>Evidencia:</p> <p>No se cuenta con análisis de datos de la medición del indicador ID90 Análisis y uso de resultado de resultado de evaluación de estudiantes.</p> <p>ID 205. Evaluación de desempeño docente no cuenta con información 2016.</p>	<p>Se adelantaron las capacitaciones en Temas de servicio al cliente para el año 2018, dirigida a todos los funcionarios y contratistas de la SEM, el cual se cumplió según registro de JUNIO 30/2018</p>	Si
4	<p>No se evidencia la capacitación a funcionarios sobre temas de servicio al cliente.</p>	<p>Se adelantaron las capacitaciones dirigidas a funcionarios y contratistas de la SEM, acerca de la calidad y</p>	Si

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**

	Evidencia: No se evidencia formación a funcionarios en Temas de servicio al cliente, para la vigencia 2017. Los nuevos funcionarios Diana Salinas y Ernesto Guevara, no han recibido capacitación en cuanto a servicio al cliente.	oportunidad de respuesta a los requerimientos asignados, según registro del 30/06 de 2018	
5	No se evidencia que las respuestas entregadas a la ciudadanía sean respondidas adecuadamente. Evidencia: Cobertura. 2017PQR5296. Demora pago sueldos, servicio tercerizado. No se evidencia entrega de respuesta al peticionario, se evidencia radicado dirigido a la empresa. 2017PQR4872 (COBERTURA EDUCATIVA). IEO Diversificado y sede santa lucia. Agosto 08 de 2017. 2017PQR2429. 18/04/2017. Calidad educativa. Caso cutting, no se encuentra queja porque fue verbal, se encuentra la respuesta. 2017PQR2597. Abril de 2017. Se evidencia tramite a la Secretaria de Gobierno.	Se atendieron las mesas de trabajo con los Macroprocesos de la SEM, actualizando los trámites y preguntas frecuentes en el SAC, según registro del 30 de agosto/2018	Si
6	No se evidencia la participación de todas las dependencias en la construcción y actualización de trámites y preguntas frecuentes. Evidencia: Preguntas frecuentes: Correo electrónico 14 junio 2017, no contestaron todos los líderes de proceso. Trámites: Se encuentran publicados y actualizados en abril de 2017, no se evidencia la resolución de matrículas vigente para el 2017.	Se documentó el plan de mejoramiento, según los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción al ciudadano, se verificó el registro correspondiente.	Si
7	No se han documentado estrategias dirigidas a población repitente. Evidencia: Plan de cobertura 2017, no incluye estas estrategias.	Se evidenció el reporte de estudiantes repitente a las I.E.O, del Municipio de Chía y se efectuó cita a los padres de familia de los estudiantes repitentes, para ofrecerles cambio de ambiente escolar, se evidencia el registro con corte del mes de Febrero de 2018	Si
8	No se evidencia el reporte de información de matrícula en los tiempos e instrumentos establecidos para tal fin, de los establecimientos no oficiales. Evidencia: Se encuentra en el SIMAT el reporte general, verificado contra listado de colegios no oficiales, no se encuentra reporte de matrícula 2017 ni seguimiento a: Jardín Infantil Aprendemos Jugando Jardín Infantil Burbujitas Colegio adorable infancia.	Se adelantó la generación, del reporte de matrícula, según lo informado por DUE, de igual forma, se ofició a los E.E. Oficiales, para que efectúen el reporte de la matrícula. Actividad que se adelantó en el corte del primer semestre de 2018.	Si
9	No se evidencia la definición y ejecución de estrategias de desarrollo y fortalecimiento de Experiencias significativas.	Se elaboró y socializó con circular con orientaciones del proceso de experiencias significativas vigencia 2018, actividad que con registro del 31 de enero 31/2018.	Si

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**



	Evidencia: Se cuenta con un formulario en google Docs, sin embargo, no se cuenta con análisis y desarrollo de estrategias. EE. Cerca de Piedra participo, pero no se cuenta con gestión de alianzas, seguimiento y evaluación de la experiencia significativa.	Se publicaron las experiencias significativas el 30 de julio de 2018, en la revista digital. Del mismo modo, se efectuó el inventario de experiencias significativas, según registro del 30 de marzo 2018	
--	--	--	--

f. Restauración de la certificación.

N/A

3.2 EVALUACIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL CONTROL DE LA CONFORMIDAD (SGCC) DEL SERVICIO O PROCESO (No es aplicable para evaluaciones de los servicios de certificación de Calidad Turística y Sostenibilidad Turística)

Macroproceso	Número de No conformidades	Requisito de No conformidad
Proceso de Gestión de la Calidad del Servicio Educativo	0	n/a
Proceso Nacional de Cobertura del Servicio Educativo	0	n/a
Proceso de Atención al Ciudadano	0	n/a
Proceso Gestión del Recurso Humano del Sector Educativo	0	n/a

a. ¿El sistema de gestión de la calidad de la Organización es conforme?

SI NO

Si la respuesta es negativa el concepto dado en el numeral 6 debe ser no aprobatorio.

b. Observaciones de la evaluación

Aspectos Relevantes:

- El aporte y disposición de los funcionarios, identificando oportunidades de mejora en cada uno de sus procesos.
- La orientación de servicio al cliente, como parte fundamental para una excelente imagen de la administración municipal
- El compromiso de la alta Dirección para la atención de los ciudadanos por medio del canal de radicación de PQR (vía web), con el cual se radican las solicitudes de la comunidad docente.
- El uso de la página de la Secretaría de Educación, con el cual se articula los diferentes temas de comunicación a los Establecimientos Educativos y a la comunidad Educativa en general.

- La auditoría se efectuó por medio de entrevistas a los líderes e integrantes de los equipos de trabajo, de cada proceso objetivo de la presente auditoría, tomando aleatoriamente registros muestrales a fin.
- La continuidad de la Certificación de los Procesos, el cual inició con el Proyecto de Modernización del Ministerio de Educación, ha permitido que la Secretaría de Educación continúe en un estándar alto de calidad, manteniendo y evaluando las actividades que permiten que se refleje en el buen servicio a la comunidad educativa, la disminución de reprocesos la toma de decisiones con base en mediciones reales y atendiendo los posibles riesgos que pueden afectar la operación en los procesos.

3.3 EVALUACIÓN DEL PROCESO O SERVICIO

a. Criterios para el muestreo

Para la ejecución de la presente auditoría a los procesos descritos en el plan, se aplicaron los criterios definidos en las especificaciones técnicas establecidas por el MEN. De igual forma, se tuvo en cuenta la documentación elaborada por la entidad territorial para el desarrollo de las actividades y cumplimiento de los requisitos del proceso.

b. Observaciones de la evaluación

Las actividades desarrolladas para la verificación de los diversos procesos incluyeron:

a-Se realizó verificación de la documentación relacionada con cada uno de los procesos, en la etapa de planificación, la cual incluyó: Especificaciones técnicas, procesos y procedimientos, informe de auditoría del año anterior.

b-Durante la auditoría se verificaron las acciones adelantadas por la Secretaria de Educación de Chía, para mantener las especificaciones técnicas de los Macroprocesos de Cobertura del Servicio Educativo, Gestión de la Calidad del Servicio Educativo, Gestión del Recurso Humano en el Sector Educativo, y Atención al Ciudadano.

c-La auditoría se desarrolló mediante entrevistas a los líderes y los equipos de trabajo en cada macroproceso y sus subprocesos, así como en la verificación documental y de registros soporte de las actividades de las especificaciones técnicas.

d-Como resultado de la auditoría fueron identificadas, para los Macroprocesos, las siguientes no conformidades:

MACROPROCESO	# NO CONFORMIDADES	REQUISITO
Proceso de Gestión de la Calidad del Servicio Educativo	3	M-DS-EB-CE-00-01 Vr. 2 / Requisitos # 62, 63 y 71.
Proceso Nacional de Cobertura del Servicio Educativo	0	N/A
Proceso de Atención al Ciudadano	0	N/A
Proceso Gestión del Recurso Humano del Sector Educativo	3	M-DS-EB-AP-00-05 Requisitos # 18, 21 y 26

La Secretaria de Educación de Chía, presenta propuesta de acciones para las no conformidades identificadas.

ASPECTOS POR MEJORAR SISTEMA DE CONTROL DE LA CONFORMIDAD

1. Mantener la ejecución anual de las Auditorías Internas por medio del acompañamiento de la Oficina de Gestión de Calidad del municipio, con el fin de subsanar los hallazgos detectados, así como generar el respectivo análisis de causas el cual debe estar orientado a eliminar la causa generadora de los mismos.
2. Realizar periódicamente el Comité de Directivo de la Secretaría de Educación, con el fin de presentar los aspectos de mejora, en especial los de auditoría interna, externa, resultados de indicadores, entes de control y demás novedades que debe conocer la alta dirección.

3. Mantener el programa de capacitaciones, en especial en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, el cual contiene la actualización del Modelo Estándar de Control Interno, según el decreto 1499 de 2017.
4. Evaluar los indicadores de los Procesos certificados, toda vez que si bien es cierto se evidenció la medición respectiva, requieren que estos sean actualizados conforme a las exigencias de los Procesos y la toma de decisiones. En dicho caso, es necesario ajustar las líneas bases y metas de los indicadores, con el fin de ajustar la medición de acuerdo a los resultados alcanzados.
5. La actualización del referente técnico por parte del Ministerio de Educación Nacional, permitiría aumentar la cobertura de evaluación de los procesos, permitiendo identificar mejoras, nuevos indicadores y alinearse con la normatividad actual.
6. Vincular a la medición que se lleva en el Sistema de Gestión de Calidad, los indicadores de Desarrollo Sostenible número cuatro (4) "Educación de Calidad".
7. Mantener actualizado los Manuales de Proceso, con el fin de que los usuarios de la Secretaría de Educación puedan hacer uso de los mismos con las últimas versiones.

ASPECTOS POR MEJORAR

PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. Las capacitaciones en el Sistema de Atención al Ciudadano, con el fin que los funcionarios que ingresan a la entidad y los que prestan su servicio actualmente, se actualicen en el Código Contencioso Administrativo, "*Ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*" con el fin que dichos funcionarios atiendan lo referente a la normatividad relacionada con el Derecho de Petición, los principios de oportunidad y celeridad del estado.
2. Incentivar el uso del Sistema de Atención al Ciudadano Versión No. 2 a la comunidad educativa vía web, con el fin de disminuir las visitas a la ventanilla de radicación de la Secretaría de Educación, generando beneficios como agilidad en la atención, disminución de los tiempos de respuesta, disminución del consumo de papel, desplazamiento de los docentes, administrativos y directivos docentes en horario laboral, aumentando el ausentismo en los Establecimientos Educativos.
3. Efectuar aleatoriamente la evaluación a las respuestas suministradas a los ciudadanos, desde el Sistema SAC Versión No.2, con el fin de establecer que se respondan con los requisitos de oportunidad y calidad, efectuando devoluciones en caso que no se cumplan con estos criterios. Así mismo, presentar al líder de los procesos, el estado de la evaluación, con el fin que se tomen las acciones correctivas necesarias.
4. Efectuar capacitaciones a los funcionarios de la Secretaría de Educación en el nuevo sistema implementado SAC Versión No.2, el cual permite disminuir los tiempos, la estandarización de las comunicaciones de la secretaría y la disminución en el uso del papel.

PROCESO DE GESTIÓN DE COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO

1. El funcionamiento del Comité de Cobertura, mediante el cual se estableció mediante el decreto reglamentario, con el fin de exponer el comportamiento de la cobertura en el municipio, en el cual se observa una disminución en estudiantes que se encuentran registrados en el sistema, para lo cual, se requiere revisar la estrategias de acceso y permanencia, dada la afectación que produce al municipio la falta de estudiantes que terminan los ciclos escolares.
2. Formar a los auditores del Proceso de Cobertura en temas de Auditoría Interna, con el fin que puedan identificar los aspectos de mejora, que permitan eliminar reprocesos en el Sistema SIMAT, con la información que proviene de los Establecimientos Educativos oficiales y privados. De igual forma, evaluar los planes de mejoramiento derivados de dichas auditorías, de tal forma que se verifiquen los

hallazgos recurrentes, así se pueden identificar las debilidades en la Operación de dichos establecimientos tomando las acciones preventivas y correctivas.

3. Mantener informados y monitoreados a los Establecimientos Educativos Privados del municipio, con el fin que se cumplan las actividades de registro de matrícula, teniendo en cuenta lo dispuesto en la resolución vigente del proceso que así lo establece.

PROCESO DE GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

1. Efectuar seguimiento a la Auditoría ejecutada por parte de la Fiduciaria “Fiduprevisora” al prestador de servicio médico del municipio, a través del Comité Regional de Prestaciones y Seguridad Social del Magisterio, con el cual se puede validar el servicio de Salud a la Comunidad Educativa, garantizando la debida atención a las reclamaciones y la gestión para brindar un buen servicio, siendo este el que aqueja a dicha población. La no ejecución de dicho instrumento de evaluación, imposibilita al comité exigir a la Fiduciaria, las acciones correctivas y la aplicación del Plan de Mejora que esto conlleva.
2. El cargue de las evaluaciones de desempeño en el Sistema Humano, debe estar monitoreado con los Rectores de los Establecimientos Educativos, de tal forma, que al confrontar la información que reposa en las hojas de vida, sea igual a la que se visualiza en el sistema, de tal forma que dicha actividad no signifique reprocesos por ninguna de las partes.
3. El seguimiento que se efectúa en el Proceso a las incapacidades por enfermedad general y reportadas por el prestador de servicio médico, debe permitir el seguimiento y toma de decisiones frente a las enfermedades profesionales que aquejan los docentes, directivos docentes y personal administrativo, el cual le permitiría a la Secretaría de Educación diseñar planes de salud ocupacional de prevención, redundando en la disminución del ausentismo laboral.

PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA

1. La priorización o focalización que se identifica en el Proceso de Calidad Educativa, permite mejorar las asistencias técnicas a los Establecimientos Educativos, que requieren el acompañamiento en los diferentes temas, el cual deben partir de una planeación, que focalice la gestión de los recursos, con el fin de atender aquellos E.E que requieren mayor y pronta intervención.
2. La implementación de un sistema alterno, el cual reemplace el sistema SIGCE, con el cual se apoya la gestión educativa y la integración de todas las instituciones adscritas en el municipio, para efectuar el registro de los diferentes componentes del proceso, con el cual la Secretaría de Educación, puede planear, programar y ejecutar el debido acompañamiento por medio de las Asistencias Técnicas, según los resultados.
3. El análisis de los resultados de las pruebas externas y su posterior publicación de las mismas, debe generar el análisis al interior del Proceso de Calidad Educativa, que incluya los aspectos de evaluación docente, las condiciones que originaron dicho resultado en la comunidad estudiantil, las condiciones de cada establecimiento educativo, el apoyo por parte de la entidad territorial, con el fin que se mejoren año tras año los diferentes factores que inciden en el resultado de dicha prueba.
4. Las Asistencias Técnicas a los establecimientos educativos privados, también deben estar incluidas en la programación del Proceso de Calidad Educativa y debe corresponder igualmente a los lineamientos que le compete la Secretaría de Educación.

c. ¿El Proceso o Servicio es conforme con los referenciales evaluados?

Referencial	Proceso o Servicio	Conformidad	Justificación en caso de respuesta negativa
M-DS-EB-CE-00-01 Vr. 2	Español: Proceso de Gestión de la Calidad del Servicio Educativo English: Citizen Attention Process in	Conforme	N/A

	Quality Management Educational Service		
M-DS-EB-00-00-03 Vr. 1	Español: Proceso Nacional de Cobertura del Servicio Educativo English: National Educational Service Coverage process	Conforme	N/A
A-DS-AC-00-00-01 Vr. 3	Español: Proceso de Atención al Ciudadano English: Citizen Attention Process	Conforme	N/A
M-DS-EB-AP-00-05 Vr. 1	Español: Proceso Gestión del Recurso Humano del Sector Educativo English: Human Resource Management Process in Educational Sector	Conforme	N/A

3.3.1 Resultados de ensayos

Véase Anexo 6 (N/A)

3.3.2 Informes de ensayos

Véase Anexo 7 (N/A)

3.4 CONFORMIDAD DEL SISTEMA DE CONTROL DE LA CONFORMIDAD DEL PROCESO O SERVICIO

	Tipo de No conformidad	Número de NC	Estado		Observación
				Número de NC	
Seguimiento a no conformidades de la evaluación anterior	Mayores		Cerrada	9	Se efectuó el cierre debido al cumplimiento de las actividades verificadas en sitio.
			Abierta	0	
Número de no conformidades detectadas en esta evaluación	Menores		Cerrada	0	
			Abierta	0	
	Mayores		Cerrada	0	
			Abierta	0	
Menores		Cerrada	0	1- M-DS-EB-CE-00-01 Requito No. 62	

			Abierta	6	2- M-DS-EB-CE-00-01 Requisito No.63 3- M-DS-EB-CE-00-01 Requisito No.71 4- M-DS-EB-AP-00-05 Requisito No.18 5- M-DS-EB-AP-00-05 Requisito No.21 6- M-DS-EB-AP-00-05 Requisito No. 26 Se presentó y aprobó plan de mejoramiento.
Véase Anexo 1					

4. RECOMENDACIONES PARA LAS EVALUACIONES DE SEGUIMIENTO

- La revisión de las Auditorías Internas, como herramienta de seguimiento a los requisitos consignados en las Especificaciones Técnicas, toda vez que dicha acción permite que la Secretaría de Educación mantenga un alto grado de cumplimiento en las actividades descritas en los Manuales de los Procesos Certificados y listas de chequeo suministradas por el Proyecto de Modernización del Ministerio de Educación Nacional, que proporciona una imagen al auditor sobre el estado de los procesos.
- La verificación de la actualización de las versiones de los Macroprocesos, con el fin que las caracterizaciones, procedimientos, formatos e indicadores estén conforme a la dinámica del sistema de Gestión y a la normatividad que expida el Ministerio de Educación Nacional, permitiendo procesos alineados y ajustados.

5. RESULTADOS EVALUACIÓN COMPLEMENTARIA

¿Se realizó evaluación complementaria?

SI ___ NO ___ X ___ NA ___

Si su respuesta es afirmativa por favor indique:

N/A

Si su respuesta es negativa, justifíquela

No se presentaron no conformidades mayores en la evaluación.

6. CONCEPTO DEL EQUIPO EVALUADOR

Concepto	Aplicable al referencial de certificación
___ Se recomienda otorgar el certificado	
___ Se recomienda Mantener el certificado	
___ Se recomienda Renovar el certificado	
___ Se recomienda Ampliar el alcance del certificado	
__X__ Se recomienda Reactivar el certificado	M-DS-EB-CE-00-01 Vr. 2 Proceso de Gestión de la Calidad del Servicio Educativo M-DS-EB-00-00-03 Vr. 1 Proceso Nacional de Cobertura del Servicio Educativo. A-DS-AC-00-00-01 Vr. 3 Proceso de Atención al Ciudadano.

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**



	M-DS-EB-AP-00-05 Vr. 1 Proceso Gestión del Recurso Humano del Sector Educativo
<input type="checkbox"/> Se recomienda No Otorgar el certificado	
<input type="checkbox"/> Se recomienda Suspender el certificado	
<input type="checkbox"/> Se recomienda Cancelar el certificado	
<input type="checkbox"/> Se recomienda No Ampliar el alcance del certificado	
<input type="checkbox"/> Se recomienda Restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación	

Observaciones: No se requiere efectuar evaluación adicional.

Evaluador	Fecha de emisión inicial del informe:	(AAAA-MM-DD)	Observaciones
Luis Eduardo Perdomo Londoño	Fecha de primera modificación del informe de E2 (Cuando sea aplicable):	2019-09-18	Enviado a ponencia.
	Fecha de segunda modificación del informe E2 (Cuando sea aplicable):	2019-09-25	Ajustado para revisión.

6. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME

X	Anexo 1. No conformidades detectadas y acciones correctivas propuesta por la Organización.
	Anexo 2. Descripción de eventos evaluados (<i>Aplica únicamente para la evaluación de la NTS-OPC001</i>).
	Anexo 3. Perfil del sistema de categorización para Alojamientos (<i>Aplica únicamente para los servicios de categorización de hoteles Calidad Turística Colombia</i>).
	Anexo 4. Perfil del sistema de categorización para Restaurantes (<i>Aplica únicamente para los servicios de categorización de restaurantes Calidad Turística Colombia</i>).
X	Anexo 5. Cuestionario Aplicable al referencial evaluado diligenciado (<i>Se debe Adjuntar obligatoriamente para la totalidad de Servicios y Procesos, a excepción de Categorización de Hoteles y Restaurantes en Colombia</i>).
	Anexo 6. Resultados de ensayos (<i>Aplica únicamente para la evaluación del Proceso de Reencauche de Llantas y el proceso de Transformadores reconstruidos y reparados</i>).
	Anexo 7. Informes de Ensayos (<i>Aplica únicamente para la evaluación del Proceso de Reencauche de Llantas y el proceso de Transformadores reconstruidos y reparados</i>).
	Anexo 8. Certificados de Sistema de Gestión de Calidad bajo ISO 9001 o NTC 5555 (<i>Si es aplicable</i>).
	Anexo 9. Información relacionada con el servicio de centros de formación de trabajo en alturas (fotografías de estructuras, equipos e instalaciones, listado de equipos e infraestructura, y demás evidencia).
	Anexo 10. Cuestionario(s) de evaluación del (los) laboratorio(s) (<i>Aplica únicamente para la evaluación del proceso de Transformadores reconstruidos y reparados</i>).

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**



**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**

**ANEXO 1
NO CONFORMIDADES DETECTADAS Y ACCIONES CORRECTIVAS PROPUESTAS POR LA ORGANIZACIÓN**

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**



No.	Fecha	NCM	NCm	Numeral del requisito		Descripción del incumplimiento	Corrección y fecha propuestas	Análisis de causas	Acción correctiva y fecha propuestas	Fecha revisión y aceptación plan de acción
				Proceso o servicio	Sistema de gestión para el control de la conformidad					
1	13-08-2019		X	# 62 M-DS-EB-CE-00-01 Vr. 2 Proceso de Gestión de la Calidad del Servicio Educativo	N/A	De acuerdo al análisis de la evaluación de desempeño de docentes y directivos docentes correspondiente al período 2018, no se evidencia el informe consolidado, con el cual se obtenga el análisis de dicha evaluación con el fin que la Secretaría de Educación pueda generar las respectivas acciones de mejoramiento.	Cumplir con el 100% del análisis de evaluación de desempeño de docentes y directivos docentes correspondiente año 2018. Fecha corrección: 30 noviembre 2018	Porque las IEO entregan tardíamente las evaluaciones de docentes al macroproceso Talento Humano y por consiguiente, afecta los términos establecidos en el cronograma inicial. Porque no se determinó oportunamente al profesional responsable de analizar la información de evaluación de desempeño docente y directivo docente	<ol style="list-style-type: none"> Ampliar el alcance de la resolución N. 0471 del 31 de enero 2019, en reunión de rectores del mes de septiembre/2019, enfatizando principalmente el cumplimiento en la entrega de las evaluaciones de desempeño por parte de las IEO a la SEM. Fecha: Septiembre 2019. Solicitar en reunión de rectores del mes de octubre/2019, el mecanismo utilizado para la socialización de la resolución N, 0471/2019 (correo electrónico, asamblea de docentes, exposición en cartelera, notificación personal u otro). Fecha: Octubre 2019. Solicitar información desde el macroproceso Gestion de Recursos Humanos a las IEO que no cumplan con las fechas establecidas en el cronograma incorporado en el acto administrativo N. 0471/2019, teniendo en cuenta los parámetros establecidos, conservando la evidencia de la solicitud realizada. Entregar el consolidado de las respectivas evaluaciones de desempeño docente en archivo de Excel, a través de comunicado interno por parte de la líder de Gestion de Recursos Humanos al líder de Calidad educativa. Fecha: 07 de enero 2020 Asignar al funcionario responsable de coordinar el subproceso evaluación de desempeño docente y directivo docente. Fecha: Agosto 2019. 	Si_X_ NO_ Fecha 25-09-2019

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**

2	13-08-2019	X	# 63 M-DS-EB-CE-00-01 V r. 2 Proceso de Gestión de la Calidad del Servicio Educativo	N/A	<p>No se evidencia el análisis de la autoevaluación institucional de los Establecimientos Educativos del municipio, toda vez que se encuentra pendiente de procesar 3 de los 12 establecimientos, generando incumplimiento en el cronograma del proceso y la ejecución de las asistencias técnicas, el cual deben focalizarse con dicho análisis.</p>	<p>Finalizar el proceso de análisis de la Autoevaluación Institucional de las 3 IEO faltantes (Laura Vicuña, JJ Casas y Fonqueta), Completando el 100% de los análisis.</p> <p>Fecha corrección: 05 Septiembre 2019</p>	<p>Porque se modificaron los instrumentos por parte de las IEO, según orientaciones de la Circular 066/2018, en la cual orienta la forma de entrega de la Autoevaluación Institucional (AI), evidenciado en la demora de entrega.</p> <p>Porque se presentó transición en el cambio del profesional responsable del subproceso, quien parcialmente adelanto el respectivo análisis, se retomó con el profesional de planta, adelantando el 75% de las IEO.</p>	<p>Incluir en el Plan de Calidad las actividades y responsables de Autoevaluación Institucional.</p> <p>Diseñar cronograma de Asistencia Técnica (A.T.) de Autoevaluación Institucional en las 12 IEO.</p> <p>Elaborar circular de A.T.</p> <p>Socializar cronograma y circular de A.T.</p> <p>Desarrollar A.T. en las 12 IEO según lo planificado.</p> <p>Fecha Propuesta: 30 Octubre 2019</p>	<p>Si_X_ NO_ Fecha 27-08-2019</p>
3	13-08-2019	X	# 71 M-DS-EB-CE-00-01 Vr. 2 Proceso de Gestión de la Calidad del Servicio Educativo	N/A	<p>No se evidencia el diagnóstico territorial de la situación actual en tecnología, con el cual se pueda determinar la relación alumno-equipos, estado de la media de tecnología municipio-país y por ende desarrollar las asistencias técnicas requeridas, como lo es el estado de software, hardware, conectividad y formación de los docentes, para el uso de los medios tecnológicos.</p>	<p>Cotejar la información de inventario tecnológico reportado por las IEO a la Secretaría de Educación, con el inventario tecnológico registrado en la Oficina TIC'S de la Alcaldía Municipal.</p> <p>Fecha corrección Enero 15 de 2020</p>	<p>Porque hay limitación en la cantidad de profesionales encargados de brindar Asistencia Técnica en la realización de Inventarios tecnológicos en las IEO.</p>	<p>Diseñar cronograma para la realización de inventario tecnológico de las 12 IEO.</p> <p>Socializar a Rectores de las 12 IEO el cronograma de realización de inventario tecnológico.</p> <p>Realizar el inventario tecnológico a través de visitas a las IEO.</p> <p>Tabular y analizar la información obtenida de la realización de inventario y uso de TIC'S, elaborando el diagnóstico Territorial de la situación actual en tecnología.</p> <p>Elaborar plan de asistencia Técnica en Gestión TIC'S.</p> <p>Articular el diagnóstico territorial de la situación actual en tecnología con el Plan de Apoyo al Mejoramiento –PAM.</p> <p>Fecha Propuesta: 30 Abril de 2020</p>	<p>Si_X_ NO_ Fecha 27-08-2019_</p>

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**



4	15-08-2019	X	#18 M-DS-EB-AP-00-05 Vr. 1 Proceso Gestión del Recurso Humano del Sector Educativo	N/A	<p>En la historia laboral del docente identificado con CC No. 1022401760, no se evidencia que reposen en la historia laboral los documentos necesarios para el nombramiento como son, el certificado de antecedentes de Policía Nacional, la evaluación de requisitos para el nombramiento, y lista de chequeo de la historia laboral con el cual se custodian los elementos que hacen parte de la carpeta del docente.</p>	<p>Anexar a la Historia Laboral del docente identificado con CC. 1.00.401.760 los documentos faltantes.</p> <p>Ajustar el formato GE-FT-32, en el que se incluyan todos los documentos requeridos para nombramiento de docentes y/o directivos docentes</p> <p>Fecha Corrección: Agosto 30 de 2019</p>	<p>Porque no se mantiene la trazabilidad del proceso y el control de documentos soporte para los nombramientos docentes y/o directivos docentes</p> <p>Porque falta seguimiento y revisión de los documentos presentados y de los términos legales aplicables.</p>	<p>Revisar y ajustar la normatividad y considerandos de los actos administrativos de nombramientos docentes.</p> <p>Ajustar el procedimiento correspondiente al subproceso Nombramiento de Personal documentado en la caracterización.</p> <p>Requerir el apoyo de un profesional Universitario del macroproceso de talento Humano, para verificar el cumplimiento de los requisitos legales y gestión documental de las historias laborales de docentes y directivos docentes.</p> <p>Fecha Propuesta: Octubre 30 de 2019.</p>	<p>Si_X_ NO_ Fecha 27-08-2019_</p>
---	------------	---	--	-----	---	--	--	---	--

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**



5	15-08-2019	X	#21 M-DS-EB-AP-00-05 Vr. 1 Proceso Gestión del Recurso Humano del Sector Educativo	N/A	<p>Al verificar que la evaluación de desempeño cumplió con las etapas del proceso, se verificó que dicha evaluación reposara en cada una de las historias laborales. Al confrontar el registro de la historia laboral identificada con la cédula No. 1101175142, obtuvo un puntaje de 98.8 y al confrontar que dicha evaluación estuviera registrada en el sistema humano, evidenciando que el cargue y sus resultados no concuerdan con el sistema.</p>	<p>Solicitar nuevamente al rector de la IEO Diosa Chía el cargue de los resultados de evaluación del docente en el sistema humano, para la posterior revisión por parte de talento humano según lo reportado en físico.</p> <p>Fecha corrección: Agosto 30 de 2019.</p>	<p>Porque falta exigencia por parte de la Secretaría de Educación hacia los rectores en la solicitud de cumplimiento del cronograma en el ingreso de los resultados en el sistema humano.</p> <p>Porque falta mayor verificación por parte de la Secretaría, del correcto ingreso de información en el sistema.</p>	<p>Recordar a través de circular, el cumplimiento del cronograma establecido en acto administrativo, para el proceso de evaluación docente y su respectivo ingreso en el sistema.</p> <p>Fecha Propuesta: Noviembre 30 de 2019.</p> <p>Verificar que los resultados de evaluación docente se ingresen correcta y oportunamente en el Sistema humano.</p> <p>Fecha Propuesta: diciembre 15 de 2019</p> <p>Hacer trazabilidad en caso de verificar incumplimiento, verificar las causas por la cual no se registran en sistema los resultados de evaluación y realizar acciones según sea el caso.</p> <p>Fecha Propuesta: Enero 30 de 2020.</p>	Si_X_ NO_ Fecha 27-08-2019_
---	------------	---	---	-----	--	---	---	--	-----------------------------------

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**



6	15-08-2019	X	#26 M-DS-EB-AP-00-05 Vr. 1 Proceso Gestión del Recurso Humano del Sector Educativo	N/A	<p>Conforme a la ejecución del proceso de nómina, se tiene estipulado que es requisito publicar el cronograma de nómina en la página de la Secretaría de Educación, al respecto se consultó la página y se evidenció el incumplimiento de la actividad.</p>	<p>Emitir y socializar circular N. 046 de 2019 en la página web de la Alcaldía Municipal, Link: Secretaría de Educación, incluyendo cronograma de nómina y notas aclaratorias relacionadas con reporte de novedades.</p> <p>Fecha corrección: Agosto 30 de 2019</p>	<p>Porque falta conocimiento del subproceso de nómina hacia los funcionarios asignados en caso de no encontrarse el funcionario responsable.</p> <p>Por sobrecarga laboral causada por incapacidad medica del responsable del subproceso.</p>	<p>Brindar capacitación de subprocesos de Gestión de Talento Humano a funcionarios del macroproceso.</p> <p>Elaborar y compartir cronograma de actividades de los subprocesos de talento humano.</p> <p>Ajustar la caracterización incluyendo fechas propuestas de ejecución de los subprocesos.</p> <p>Fecha Propuesta: Octubre 31 2019</p>	<p>Si_X_ NO_ Fecha 27-08-2019_</p>
---	------------	---	---	-----	---	---	---	--	--

ANEXO 2

No Aplica

ANEXO 3

No Aplica

ANEXO 4

No Aplica

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**



**ANEXO 5
CUESTIONARIO APLICABLE AL REFERENCIAL EVALUADO DILIGENCIADO
Ver cuestionario Anexo**

CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO

 Ministerio de Educación Nacional	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE COLOMBIA LISTA DE CHEQUEO ESPECIFICACIÓN TÉCNICA ATENCIÓN AL CIUDADANO	 icontec internacional	
MACROPROCESO: Atención al Ciudadano		Fecha: 16-08-2019	
PERSONAL DE LA SE ENTREVISTADO (Nombre y Cargo): Juan Carlos Castro			
AUDITOR: Luis Eduardo Perdomo Londoño			
CRITERIOS: Especificación técnica Atención al ciudadano			
ALCANCE: Evaluación del cumplimiento de los requisitos definidos en la especificación técnica de Atención al Ciudadano.			
DOCUMENTACIÓN CONSULTADA: Registros de cumplimiento, procedimientos internos, documentación interna y externa.			
FORTALEZAS (PRINCIPALES CUMPLIMIENTOS)			
HALLAZGOS			
Requisitos de la Especificación Técnica	PREGUNTA/ASPECTO A EVALUAR	RESULTADOS	
	ATENCIÓN AL CIUDADANO	C	NC
29. Identificar los ejes temáticos y tiempos de respuesta para cada uno de los trámites, tipos de documentos y solicitudes que ingresen a la SE, asociándolos a cada una de las dependencias en el sistema de información de Atención al Ciudadano. Esta identificación debe ser realizada de manera conjunta entre el líder de atención al ciudadano y los responsables de cada una de las áreas de la SE a la cual pertenezca el eje temático; cada vez que se presente un cambio en los mismos, debe comunicarse al líder de Atención al Ciudadano para su respectiva actualización.	¿La Secretaría de Educación tiene definido y actualizados los ejes temáticos, tiempos de respuesta de cada uno de los trámites, tipos de documentos y solicitudes que ingresan a la S.E?	X	
	¿Se evidencia que la definición y actualización de los ejes temáticos se realizó de manera conjunta entre el líder de atención al ciudadano y los responsables de cada una de las áreas de la Secretaría a la cual pertenezca el eje temático?	X	
30. Capacitar a los servidores de la Secretaría de Educación, en cultura del servicio y en el uso del sistema de información SAC. Adicionalmente promover el uso del SAC a través de la Web a Docentes y Directivos Docentes de las Instituciones Educativas.	¿Se evidencian las capacitaciones a los funcionarios sobre temas de servicio al cliente , efectuadas por la Secretaría de educación, las cuales deben ser dictadas por una entidad formal o persona competente en el tema?	X	
	¿Se evidencian las capacitaciones a los funcionarios de la Secretaría de educación, en el uso del Sistema de Información de atención al ciudadano que maneje la Secretaría de educación? <i>(Ver relación de capacitados que incluya fecha de la misma. Ver Planes de capacitación que involucre a todos los funcionarios de la SE y principalmente a los líderes de proceso o coordinadores de área y funcionarios responsables. Ver actas de visita por parte del Líder Funcional SAC del Proyecto de Modernización)</i>	X	
	¿Se evidencian las capacitaciones a los docentes y directivos docentes de la Secretaría de educación, en el uso del Sistema de Información de atención al ciudadano que maneje la Secretaría de educación? <i>(Ver relación de capacitados que incluya fecha de la misma. Ver Planes de capacitación que involucre a los docentes y directivos docentes. Ver actas de visita por parte del Líder Funcional SAC del Proyecto de Modernización)</i>	X	
31. Recibir, radicar, asignar, tramitar y responder oportunamente en el sistema de información de Atención al Ciudadano las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y correspondencia que ingrese a la SE, por los diferentes canales establecidos: Atención personalizada, atención telefónica, Fax, Correo Certificado, Correo Electrónico o vía Web en el SAC.	¿Se evidencia que todos los requerimientos (solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias) y correspondencia que ingresan a la Secretaría de Educación por los distintos canales, son recibidos, radicados y asignados a la dependencia y funcionario responsable de dar respuesta , por medio del Sistema de Información de atención al ciudadano? <i>(En caso que la SE cuente con el SAC, validar con el operador del SAC del área de AC que este recepcionando y registrando todas las solicitudes y correspondencia en el SAC asignándola al área y funcionario responsable, quedando en estado catalogado.)</i>	X	
	¿Se evidencia que todos los requerimientos (solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias) y correspondencia que ingresan a la Secretaría de Educación, son tramitados por medio del Sistema de Información de atención al ciudadano? <i>(En caso que la SE cuente con el SAC, debe evidenciarse que los requerimientos pasaron del estado catalogado al estado "En Trámite" y se registró en el campo de respuesta el trámite parcial realizado. Verificar ingresando al historial de cada Requerimiento)</i>	X	
	¿Se encuentra dispuesto el canal telefónico, funcionamiento del fax, correo, desprendibles de correo certificado, aplicativos vía web, para la recepción de los requerimientos de los ciudadanos?	X	
	¿Se evidencia que todos los requerimientos (solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias) y correspondencia que ingresan a la Secretaría de Educación, son respondidos oportuna y adecuadamente por medio del Sistema de Información de atención al ciudadano? <i>(Verificar la calidad de las respuestas y el cumplimiento de los plazos de los ejes temáticos. En caso que la SE cuente con el SAC, verificar que los requerimientos cambiaron al estado "Finalizado")</i>	X	
			Se evidenciar la radicación de los requerimientos
			Se evidencia la gestión del trámite
			Se evidencia la disposición de los canales
			Se envía el reporte mensualmente el estado de las peticiones en el SAC. Para la muestra se toma el correo electrónico con fecha del 11 de 2019. Se evidencia la Circular 05 del 14 de febrero de 2019 y la 043 de julio de 2019, en la cual se establece llamado de atención por incumplimiento en los términos de respuesta.

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**

28. Promover conjuntamente con los prestadores de salud, los programas de salud ocupacional del personal docente, directivo docente y administrativo de los establecimientos educativos	¿Se evidencia la promoción y coordinación con los prestadores de salud para la realización de programas de salud ocupacional del personal docente y administrativo de los EE?	1		Se evidencia el diagnóstico de Seguridad y Salud Ocupacional con fecha del 12 de marzo de 2019.
	Verificar elaboración y ejecución del programa de salud ocupacional, para la totalidad de colaboradores. Además grado de participación en dicho proyecto	1		Se evidencia notificación a la fiduciaria para la solicitud de lo exámenes de ingreso y retiro. A la fecha no se posee la atención en este aspecto.
RESULTADOS		#	%	
CUMPLIMIENTO		94	100%	
NO CUMPLIMIENTO		0	0%	
TOTAL		94	100%	

 <p>Ministerio de Educación Nacional</p>	<p>SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN DE COLOMBIA LISTA DE CHEQUEO ESPECIFICACIÓN TÉCNICA TALENTO HUMANO</p>	 <p>icontec internacional</p>	
MACROPROCESO: Gestión del Talento Humano		Fecha: 14-08-2019	
PERSONAL DE LA SE ENTREVISTADO (Nombre y Cargo): Helen Alejandra Sanchez			
AUDITOR: Luis Eduardo Perdomo Londoño			
REQUISITOS MODELO(S) REFERENCIAL(ES): Reglamento Técnico de los macroprocesos a evaluar.			
ALCANCE: Evaluación del cumplimiento de los requisitos definidos en el Reglamento Técnico para el proceso de la Gestión del Talento Humano			
DOCUMENTACIÓN CONSULTADA: Registros de cumplimiento, procedimientos internos, documentación interna y externa.			
FORTALEZAS (PRINCIPALES CUMPLIMIENTOS)			
HALLAZGOS			
Requisitos del Reglamento Técnico	PREGUNTA/ASPECTO A EVALUAR		RESULTADOS
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	C	NC
14. Adoptar la planta de personal administrativo, docente y directivo-docente ubicada en los establecimientos educativos oficiales de educación preescolar, básica y media, de acuerdo con la normatividad vigente y la viabilización de planta otorgada por el Ministerio de Educación Nacional, de acuerdo con el estudio presentado por cada entidad territorial.	¿Los cargos incluidos en el sistema de información Humano Web, se encuentran acordes a la nomenclatura establecida para los diferentes regímenes de personal? se tiene la estructura organizacional en el sistema humano asociando las sedes y las áreas ?	1	
	(Revisar los cargos docentes del decreto 1278 de 2002 y decreto 2277 de 1979 y nomenclatura DAFP decreto 785 de 2005)		
	¿Se evidencia la comunicación escrita de envío al MEN del estudio técnico?	1	
	¿Se evidencia el documento de viabilización de la planta otorgada por el Ministerio de Educación, de acuerdo con el estudio técnico presentado?	1	
15. A partir de los parámetros técnicos de distribución de planta de personal establecidos por el MEN, realizar las proyecciones y estudios tendientes a modificar la composición de la planta y su distribución, de conformidad con las variables de población atendida, matrícula y dispersión	¿Se evidencia el estudio técnico, análisis o comparativo de la proyección de la planta de personal docente y administrativo (si la secretaría lo adelanta al momento de la Visita)?	1	
	¿Se evidencia el informe de proyección de planta de personal y su aprobación en Comité Directivo, Reunión o acto administrativo?	1	
	¿Se evidencia la comunicación escrita de envío al MEN del estudio técnico?	1	
16. Mantener actualizada la información de la planta, teniendo en cuenta las novedades de personal que se presenten y registrarlas a través del sistema correspondiente	¿Se evidencia la actualización oportuna de la información de planta de personal en el SINEB, con el registro de las novedades generadas en el periodo (último mes oficializado en Sineb Archivos 3.1 - nómina mensual y 3A Planta semestralmente)?	1	
	¿Cuenta con los insumos para realizar el estudio técnico de modificación de planta (Matrícula por establecimientos, sedes, números de grupos conformados por establecimiento, entre otros)?	1	

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**

17. Analizar y gestionar las novedades de la planta de personal (traslados, permutas, reubicaciones, licencias, permisos, encargos, cubrimiento de vacantes, requerimientos de personal, comisiones, ausencias, abandono del cargo, renunciaciones, insubsistencias, retiro del servicio, vacaciones, reintegros de personal, entre otras) utilizando el Sistema de Información de Gestión de Recursos Humanos, desde la radicación del trámite hasta la generación de los actos administrativos de cada una de las novedades de la planta de personal. Estas novedades deben notificarse personalmente o por edicto, a través de los medios de comunicación disponibles; deben ser gestionadas y emitidas desde el sistema de información y archivadas en la historia laboral de cada funcionario.	¿Se encuentra evidencia de la información, listados informes reportes generados desde el Sistema de Información acerca del tipo de novedades cargadas mensualmente por número de empleados y tipo de novedad?	1		Se evidencia la Resolución No. 3741 de agosto de 2019, por medio de la cual se efectúa el reemplazo por vacaciones.	
	¿Se verifica períodos de validación de planta de personal trimestralmente o semestralmente (cronograma, actividades, agenda, circular o acto administrativo)?	1		Se evidencia la validación que se adelantó el estudio técnico de planta. Se toma como muestra el E.E. Fonquetá	
	¿Se encuentra evidencia de los reportes de novedades de personal, y necesidades por EE?	1		Se evidencia la validación que se adelantó el estudio técnico de planta. Se toma como muestra el E.E. Fonquetá	
	¿Se cuenta y se verifica con listado de vacantes por cubrir generado por el sistema de información, especificando su carácter (temporal o definitiva)?	1		Se evidencia el cumplimiento de la actividad	
	¿Se encuentra evidencia física de las solicitudes y soportes que dan lugar al análisis y gestión de Novedades de personal?	1		Se evidencian los soportes de licencia de maternidad de Karol Rosalvina Cáceres.	
	¿Se Generan actos administrativos de las diferentes novedades de personal en el Sistema de Gestión de Recursos Humanos?	1		N/A No se adelanta por el sistema humano, debido a la parametrización	
	¿Se genera desde el sistema el listado final de novedades de personal, discriminado por niveles, sedes e instituciones?	1			
	¿Existe evidencia de la protocolización, comunicación y ejecutoriedad del Acto Administrativos (comunicación, notificación, edictos, constancias ejecutorias, entre otros)?	1			
	18. Desarrollar procedimientos de selección de personal que garanticen el ingreso de funcionarios docentes, directivos docentes y administrativos idóneos para ocupar los cargos vacantes. La provisión de empleos debe realizarse de acuerdo con la normatividad vigente aplicable, tanto para la provisional como para la definitiva. A partir del procedimiento de selección, generar el acto administrativo de nombramiento de personal desde el Sistema de Información de Gestión de Recursos Humanos y surtir el proceso ejecutorio del acto administrativo.	¿Se envía al MEN, discriminando por áreas el reporte de vacantes definitivos?	1		Se evidencia el cumplimiento de la actividad
		¿Se envía al CNSC el listado de vacantes por área generado en el Sistema?	1		
¿Se publica en un medio de amplia circulación y consulta los resultados del Concurso público de méritos?		1		Se evidencia el cumplimiento de la actividad	
¿Se cuenta con registros y/o Actas de las audiencias públicas de Adjudicación de cargos?		1		Se evidencia el cumplimiento de la actividad	
¿Se verifica cubrimiento de vacantes temporales usando la lista de elegibles en orden estricto?		1		Se evidencia que se tomó la lista nacional de elegibles en el convocatoria No. 339-425 de 2016. Se evidencia el nombramiento de la docente Elvinia Gonzalez Robles.	
¿Se genera en el Sistema de Información el Acto administrativo de nombramiento y se registra las etapas que debe surtir para que quede en firme, con base en los formatos disponibles en el sistema (comunicación, notificación, posesión y constancia ejecutoria)?		1		Se evidencia el cumplimiento de la actividad	
¿Se encuentra evidencia de la revisión de lista de elegibles, comparado con el perfil necesario para el cargo para provisión de vacantes temporales?		1		Se evidencia el cumplimiento de la actividad	
¿Se evidencia que los nombramientos cumplen con los requisitos necesarios para desempeñar el cargo, tanto a nivel de documentos como de perfil?		1		En la historia laboral del docente identificado con CC No. 1022401760, no se evidencia el certificado de antecedentes de Policía Nacional, la evaluación de requisitos para el nombramiento, y lista de chequeo de la historia laboral (nombramiento provisional)	
¿Se verifica si se cuenta con manual de funciones perfiles y cargo en la SE? (administrativos de los EE)		1		Se evidencia el Manual de Funciones para el personal Administrativo, según resolución No. 1602 de 2013.	
¿Se verifica y el manual de funciones, se encuentra actualizado de acuerdo a la particularidad de la SE y los procesos que le aplican?		1			
¿Los actos administrativos de nombramiento, cuentan en el archivo físico de hojas de vida con los soportes requeridos legalmente en el proceso de selección? (verificar una muestra de los contratados) (se anexa Listado de documentos requeridos)		1		En la historia laboral del docente identificado con CC No. 1022401760, no se evidencia el certificado de antecedentes de Policía Nacional, la evaluación de requisitos para el nombramiento, y lista de chequeo de la historia laboral (nombramiento provisional)	
¿Existen actos administrativos de encargo del personal administrativo, han sido comunicados y surten efecto en nómina?		1			
¿Existe evidencia que los encargos cumplen con los requisitos necesarios para el cargo?		1			
¿Se verifica resolución u otro acto administrativo sobre encargos realizados?	1				
¿Se evidencia en las hojas de vida, revisadas en forma aleatoria, de personal con encargo y si cumplen requisitos para desempeñar el cargo?	1				

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**

19. Planear y desarrollar programas de inducción y reintroducción periódica al personal nombrado, registrando los resultados en el Sistema de Información de Gestión de Recursos Humanos.	¿Se encuentra evidencia del cronograma de inducción para funcionarios nuevos?	1		Se evidencia citación a Inducción al docente identificado con cc No. 1052382615, Jonathan Celis, el cual se citó para inducción para el 2 de mayo de 2018, el cual se citó según circular del 27 de abril de 2018. Se evidencia el registro en el Sistema Humano,	
	¿Se encuentran en el sistema de Información evidencias de la realización de la inducción?	1			
	¿Se encuentra evidencia de asistencia y cartas de invitación a la inducción?	1			
	¿Se evidencia en las hojas de vida de los Funcionarios contratados si se encuentra certificados o registros de resultados del proceso de inducción o en el sistema de información?	1			
20. Planear e implementar la evaluación del periodo de prueba de los docentes nombrados bajo el decreto 1278 de 2002, garantizando el cumplimiento de su objetivo.	¿Se evidencia la realización de las evaluaciones de periodo de prueba para los docentes nombrados bajo el decreto 1278 de 2002? (Realizar revisión aleatoria de casos para los docentes aplicables al 1278)	1		Se evidencia el cumplimiento de la actividad	
21. Coordinar la evaluación del desempeño de los servidores públicos docentes, directivos docentes y administrativos, adscritos a la Secretaría de Educación, de acuerdo con las disposiciones normativas vigentes	¿Se evidencia el conocimiento y dominio de la normatividad vigente para desarrollar el proceso de evaluación tanto a personal docente como administrativo?	1		Se evidencia la programación de la evaluación de desempeño docente según Resolución 347 de 2018.	
	¿Se encuentra evidencia del listado del personal a evaluar por área y cargo?	1			
	¿Se encuentra evidencia del acto administrativo por medio del cual se informa sobre la evaluación del desempeño?	1			
	Se encuentra evidencia de que las evaluaciones y sus resultados se cargan en el sistema de Información?		1		Se toma como muestra la evaluación de desempeño en la historia laboral de Marley Gomez con CC No. 1101175142, con un puntaje de 98.8. Se evidencia que al confrontar la evaluación en el Sistema Humano, dicha evaluación no se encuentra cargada.
	¿Se encuentra evidencia de capacitación sobre evaluación de desempeño para personal administrativo?	1			Se evidencia la publicación de la Resolución 347 de 2018
	¿Se encuentra evidencia de capacitación sobre evaluación de desempeño para personal docente y directivo?	1			Se evidencia el cumplimiento de la actividad
	¿Se encuentra evidencia de entrega de los lineamientos, documentos, formatos y cronogramas para la evaluación a los directivos docentes evaluadores?	1			Se evidencia el cumplimiento de la actividad
	¿Se encuentran evidencias de reuniones, actas, comunicaciones escritas de concertación de objetivos en evaluación de desempeño, al inicio del periodo a evaluar?	1			Se evidencia el cumplimiento de la actividad
	¿Se encuentra evidencias del seguimiento del logro de objetivos y las acciones correctivas necesarias para su cumplimiento?	1			Se evidencia el cumplimiento de la actividad
	¿Se encuentran evidencias de las evaluaciones finales realizadas al personal?	1			Se evidencia el cumplimiento de la actividad
	¿Se encuentran evidencias de consolidación de evaluaciones de desempeño cargadas en el Sistema de Información?	1			Se evidencia el análisis estadístico de evaluación de desempeño a corte 2018.
	¿Se encuentra evidencias de notificación del resultado de evaluación final al empleado y su remisión al área de nómina? (administrativo)	1			Se evidencia el cumplimiento de la actividad
	¿Se encuentran actos administrativos de insubsistencia de nombramientos, como consecuencia de una evaluación del desempeño?	1			Se evidencia el cumplimiento de la actividad
¿Se evidencian, registros, estadísticas, análisis de la consolidación de las fortalezas y las debilidades?	1			Se evidencia el cargue por medio de los estadísticos.	
¿Se evidencian informes de resultados de las evaluaciones de desempeño?	1				

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**

22. Con base en los resultados de las evaluaciones, identificar las necesidades de capacitación de la planta de personal, con el fin de contribuir a la realización de la planeación y seguimiento de los programas de capacitación y bienestar, y registrarla en el Sistema de Información de Gestión de Recursos Humanos.	Verificar de dónde parte el plan de capacitaciones, debe ser proporcional a las dificultades identificadas en las evaluaciones	1		
	¿Se encuentra evidencia escrita en actas de Comité Directivo u otro acto administrativo, que den cuenta de la conformación, funciones y responsabilidades del Comité de Capacitación, Bienestar e Incentivos?	1		Se evidencia la conformación del Comité de Bienestar, según decreto 66 de 2017.
	¿Se encuentra en evidencia del funcionamiento del comité de Bienestar , como actas de reuniones periódicas y/o documentos producidos con destino a funcionarios?	1		El 8 de abril de 2019, se evidencia la sesión del primer semestre 2019.
	¿Se identifica y verifican los resultados de actividades de formación, bienestar y de capacitación en el sistema de información?	1		Se evidencia el cumplimiento de la actividad
	¿Se evidencia un plan anual de estímulos e incentivos institucionales (Pecunarios o no, ascensos, promociones, becas, proyectos, reconocimientos públicos)?	1		Se evidencia la aprobación del CTFD según sesión del 8 de abril de 2019.
	¿Se encuentra aprobado el plan de estímulos e incentivos por medio de Comité o acto administrativo?	1		Se evidencia el cumplimiento de la actividad
	¿Se encuentra evidencia de una programación y presupuesto de capacitación y bienestar?	1		Se evidencia el cronograma de Bienestar y Capacitación para el año 2019
	¿Se evidencia la identificación de las necesidades de bienestar y capacitación que den lugar a la conformación un plan anual de formación y capacitación?	1		
23. Administrar las solicitudes de inscripción en la carrera docente, ascenso en el escalafón o reubicación de nivel salarial para docentes y directivos-docentes, teniendo en cuenta las normas vigentes aplicables a los distintos regímenes de personal (2277 de 1979 y 1278 de 2002), generando el acto administrativo de aceptación o rechazo (inscripción o ascenso) por medio del Sistema de Información de Gestión de Recursos Humanos , que garantice el registro de la novedad en la nómina y en la historia laboral.	¿Se encuentra evidencia de la inclusión en el Sistema de Información de Gestión de Recursos Humanos de los documentos radicados a través del SAC con los cuales se pueda estudiar y sustanciar la solicitud del proceso de escalafón bien sea inscripción o ascenso?	1		Se evidencia el trámite de escalafón a la docente identificada con cc No. 1072641364
	¿Se encuentra en el sistema de Información evidencia del estudio de las solicitudes de ascenso o inscripción?	1		Se evidencia el estudio de revisión de los documentos
	¿Se evidencia existencia de resoluciones de aprobación del trámite, de negación o de insubsistencia en el sistema y/o historia laboral?	1		Se evidencia el Acto Administrativo de reconocimiento del nuevo escalafón.
	¿Se evidencia protocolización y/o ejecutoriedad de la resolución de ascenso o negación del mismo (Comunicación, Notificación y constancia ejecutoria)?	1		Se evidencia el cumplimiento de la actividad
	¿Se encuentra en el SAC evidencia del estado del trámite, se evidencia el código del trámite y el número consecutivo de radicación?	1		Se evidencia el ingreso del radicado del trámite de
	¿Se evidencia el análisis, sustentación y liquidación de la prestación social?	1		Se evidencia el trámite de cesantías parcial para estudio del docente identificado con cc No. 80546731, el cual requirió para estudio maestría.
¿Se evidencia , proyección de la resolución, y envío a la fiduciaria?	1			
¿Se evidencia control de tiempos de recibo de la solicitud por parte del docente y envío a la Fiduprevisora?	1			
¿Se evidencia control de tiempos de recibo de concepto por parte de la fiduprevisora y posterior aprobación del Secretario de Educación?	1			
¿Se evidencia organización documental del proceso?	1			
¿Se evidencia análisis y respuesta al trámite de la reclamación?	1			

CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO

25. Gestionar a través del Comité Regional de Prestaciones y Seguridad Social del Magisterio, las reclamaciones por los servicios médico - asistenciales que presenten los docentes.	¿Se evidencia constitución por medio de acto administrativo del Comité Regional de Prestaciones Sociales?	1		Se evidencia la conformación del comité regional de prestaciones sociales regional de cundinamarca. En cumplimiento del Decreto 1272 del 2018.
	¿Se evidencia el funcionamiento y periodicidad de reuniones del Comité Regional de Prestaciones Sociales?	1		Se evidencia la sesión del comité el 15 de febrero de 2019.
	¿Se evidencia el envío de informe de reclamaciones a tratar en el Comité?	1		Se evidencia los casos a tratar al comité de reclamaciones. Caso presentado el 15 de febrero de 2019.
	¿Se presenta acto administrativo de las conclusiones del Comité?	1		Se evidencia el acta de conclusión del Comité de Reclamaciones efectuada el 15 de febrero de 2019
	¿Se evidencia informe escrito de solicitud de auditoría a la fiduciaria?	1		Se ha solicitado la auditoría por medio del Comité de Salud.
	¿Se evidencia recibo de informe de la fiduciaria?	1		No se evidencian registros de auditoría por parte de la fiduciaria.
	¿Se evidencian acciones a seguir de la auditoría de la reclamación?	1		N/A No se evidencia informe de Auditoría
26. Aprobar la nómina de la planta de personal, previa liquidación y revisión de la pre-nómina. Esta actividad debe ser realizada en el Sistema de Información de Gestión de Recursos Humanos.	¿Existe evidencia de un cronograma socializado del proceso de nómina, y sus implicaciones en el proceso de liquidación?		1	No Se evidencia la publicación del cronograma de nómina en la Página de la SEM.
	¿Existe evidencia de que se respetan los tiempos establecidos en el cronograma de nómina?	1		Las novedades se cargan de acuerdo al calendario.
	¿Se evidencia los reportes de nómina (consolidado nómina, embargos, libranzos, pagos etc) generados en el sistema, que sirvan de insumo para la revisión de la pre-nómina ?	1		Se evidencian el cargue en el sistema humano
	¿Se encuentra evidencia de los ajustes realizados a la nómina como resultado del proceso de pre-nómina?	1		Se evidencian los archivos de generación de novedades
	¿Se encuentra evidencia del proceso de solicitud de disponibilidad y registro presupuestal?	1		Se evidencia el RP No. 1743 del 29 de julio de 2019.
	¿Se encuentra evidencia de los reportes firmados por el ordenador del gasto una vez finalizado el proceso de liquidación?	1		
	¿Se encuentra evidencia de los reportes enviados a las áreas de presupuesto y tesorería una vez generada la nómina?	1		
	¿Se encuentra evidencia de los reportes generados de la nómina, Pago seguridad social, liquidación de terceros, entre otros?	1		Para el pago de la nómina se evidencia el envío a tesorería
	¿Se encuentran soportes de la nómina liquidada, debidamente archivada?	1		Se evidencia el cumplimiento de la actividad
¿Existe evidencia de la publicación en Web de desprendibles de pago?	1		N/A Es automático	
¿Se evidencia que las certificaciones solicitadas por el personal docente y administrativo se expiden a través del Sistema de Información?	1			
27. Tramitar y expedir las certificaciones laborales solicitadas por los funcionarios administrativos, docentes y directivo-docente, de acuerdo con la información contenida en las historias laborales y registradas en el Sistema de Información de Gestión de Recursos Humanos.	¿Se evidencia que los datos generados en el certificado son consistentes con la historia laboral y actualizar la base de datos en caso de requerirlo para cada funcionario?	1		Se evidencia la generación de los certificados son tomados del sistema humano
	¿Se evidencia que la copia de los certificados solicitados se encuentran archivados en la hoja de vida?	1		
	¿Se evidencia la oportunidad en que se trámita el trámite de generación de certificados?	1		
	¿Se evidencia la existencia de los siguientes documentos en la Historia Laboral: Formato Unico HV, soportes de trabajo, acto administrativo de nombramiento, acta de posesión, acta de inicio de labores, actos administrativos de novedades de personal, actas de insubsistencia, actos escalafón, evaluación del desempeño, certificación de inducción y capacitación, reconocimiento de incentivos, solicitud de certificados y trámites de prestaciones sociales?	1		
28. Promover conjuntamente con los prestadores de salud, los programas de salud ocupacional del personal docente, directivo docente y administrativo de los establecimientos educativos	¿Se evidencia la promoción y coordinación con los prestadores de salud para la realización de programas de salud ocupacional del personal docente y administrativo de los EE?	1		Se evidencia el diagnóstico de Seguridad y Salud Ocupacional con fecha del 12 de marzo de 2019. Se evidencia notificación a la fiduciaria para la solicitud de los exámenes de ingreso y retiro. A la fecha no se posee la atención en este aspecto.
	Verificar elaboración y ejecución del programa de salud ocupacional, para la totalidad de colaboradores. Además grado de participación en dicho proyecto	1		
RESULTADOS		#	%	
CUMPLIMIENTO		88	94%	
NO CUMPLIMIENTO		6	6%	
TOTAL		94	100%	

CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO

 Ministerio de Educación Nacional	SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN DE COLOMBIA LISTA DE CHEQUEO ESPECIFICACIÓN TÉCNICA COBERTURA	 icontec internacional			
MACROPROCESO: GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO		Fecha: 15-08-2019			
PERSONAL DE LA SE ENTREVISTADO (Nombre y Cargo): Maria Elena Pava					
AUDITOR: Luis Eduardo Perdomo Londoño					
REQUISITOS MODELO(S) REFERENCIAL(ES): Reglamento Técnico Cobertura					
ALCANCE: Evaluación del cumplimiento de los requisitos definidos en el Reglamento Técnico para el proceso de la Gestión de la Cobertura del Servicio Educativo.					
DOCUMENTACIÓN CONSULTADA: Registros de cumplimiento, procedimientos internos, documentación interna y externa.					
FORTALEZAS (PRINCIPALES CUMPLIMIENTOS)					
HALLAZGOS					
Requisitos del Reglamento Técnico	PREGUNTA/ASPECTO A EVALUAR			RESULTADOS	
	GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO	C	NC	EVIDENCIA	
26. Gestionar, administrar y responder por el funcionamiento, oportunidad y calidad de la información y suministrarla a la nación en las condiciones que se requiera.	¿Se evidencia que la Secretaría ha gestionado con los EE, administrado y respondido por la calidad de la información entregada al Ministerio en cada una de las etapas de la resolución de Matricula? PEDIR CRONOGRAMA DE FASES PROYECCIÓN, ASIGNACIÓN, MATRICULA Y AUDITORIA	1		Se evidencia el reporte que envía el MEN, con el estado de verificación de los estudiantes del SIMAT, al respecto se evidencia la Gestión del EE CERCA DE PIEDRA, con No 1001300990.	
27. Planear la prestación del servicio educativo, mediante estudios que permitan identificar aquellas zonas y niveles en los cuales no es posible atender a la población en edad escolar, así como definir estrategias que garanticen el acceso y la permanencia de los niños, niñas y jóvenes en el sistema educativo.	Estudio de georeferenciación determinar acceso, con analisis de oferta y demanda	1		Se evidencia en el estudio 2016-2019, el estudio con el cual se incluyó la estrategia de Alimentación Escolar. Según en el estudio de insuficiencia a mayo 2019 15.048 (oferta) y la demanda 768 alumnos por fuera del sistema educativo.	
28. Realizar el análisis para proyectar la demanda potencial de cupos educativos teniendo en cuenta los siguientes aspectos: a. información de la población en edad escolar b. identificación de la población por fuera del sistema educativo (diferentes grupos poblacionales) c. proyecciones del crecimiento poblacional y su incidencia en la cobertura educativa d. análisis de los cohortes de estudiantes atendidos en el sistema e. necesidades de continuidad de la oferta del servicio educativo.	Cohortes Grupos poblacionales Proyección de crecimiento poblacional Necesidades de continuidad	1		Se evidencia el cohorte de los análisis poblaciones con corte al mayo de 2019, el cual se presentó en comité de cobertura 9 de agosto de 2019.	
29. El análisis para determinar la demanda potencial de cupos educativos debe realizarse a nivel regional y en cada una de las divisiones territoriales (municipio, comuna o localidad), teniendo en cuenta la información por establecimientos educativos, de cada entidad territorial certificada.	¿Se evidencia análisis de la proyección de cupos donde se identifique, como se le garantiza la continuidad hasta el grado once a todos los estudiantes, sede por sede y por metodología ?	1		Se evidencia el análisis de la proyección de cupos, el cual se analiza por grados la situación del establecimiento educativo vs la matrícula en SIMAT.	
30. El resultado del ejercicio de planeación de la prestación del servicio educativo debe apoyar: a) La definición e identificación de estrategias de búsqueda de los niños, niñas y jóvenes que no han accedido al sistema. b) de la población desertora y repitente, requerimientos de plantas de personal c) de construcción o mejoramiento de infraestructura. d) la necesidad de recurrir a la implementación de modelos educativos flexibles e) la contratación del servicio educativo como estrategia de ampliación de cobertura.	¿Se evidencia la definición e identificación de estrategias de búsqueda de niños niñas y jóvenes que no han accedido al sistema educativo?	1		Se evidencia la estrategia "Es tu día", el cual se incluyó en el documento Población por fuera del Sistema Educativo 2016-2019. Se tiene previsto en el Plan de Infraestructura Educativa, el estado de las obras de construcción y mejoramiento de los E.E.	
	¿Se evidencia la definición e identificación de estrategias de búsqueda de población desertora y repitente?	1			
	¿Se evidencia la identificación de construcción o mejoramiento de la infraestructura?	1			
	¿Se evidencia la necesidad de recurrir a la implementación de modelos educativos flexibles.?	1			
	¿Se evidencia la contratación del servicio educativo como estrategia de ampliación de cobertura?	1			

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**

31. Generar estrategias de ampliación de cobertura y permanencia educativa en conjunto con las diferentes áreas de la Secretaría de Educación.	Verificar estrategias y su resultado, dichos aspectos deben ser consecuentes con el ítem anterior	1		Se adelantan en la Estrategia "Es tu día".
32. Identificar y gestionar requerimientos de recursos humanos, físicos y financieros para garantizar la prestación del servicio educativo dentro de los parámetros establecidos por el Ministerio de Educación Nacional.	Gestión de recursos en el último año Verificar requerimientos de los EE y su respuesta	1		Verificado
33. Tener en cuenta los criterios definidos en la normatividad vigente relacionada con el proceso de Gestión de la Cobertura del Servicio Educativo, para la asignación de cupos y el ingreso al sistema educativo oficial.	Prioridades de ingreso Grupos específicos	1		Verificado
34. Establecer un cronograma para el desarrollo del proceso de cobertura, incluyendo las etapas y actividades definidas en la normatividad vigente y señalando, en cada una de ellas, los procedimientos y herramientas necesarias para su implementación de acuerdo con el contexto territorial.	Cronograma con fechas, procedimientos y herramientas.	1		2019: 1310 del 6 de abril de 2018 2020:1699 del 23 de abril de 2019
35. Para garantizar el desarrollo correcto y oportuno del proceso de gestión de la cobertura, las Secretarías de Educación de las entidades territoriales certificadas deben realizar las siguientes actividades preliminares: a) Establecer mediante acto administrativo los procedimientos para ejecutar el proceso de cobertura en la entidad territorial. Este acto administrativo debe incluir: i) Creación y funcionamiento del comité de cobertura, que será presidido por el secretario de educación, con las funciones y responsabilidades de los diferentes participantes. ii) Definir los lineamientos para la prestación del servicio educativo. iii) Definir los criterios definidos en la normatividad vigente para la asignación de cupos y el ingreso al sistema educativo oficial. iv) Establecer el cronograma para el desarrollo del proceso de cobertura, incluyendo las etapas y actividades definidas en la normatividad vigente y señalando en cada una de ellas, los procedimientos y herramientas necesarias para su implementación de acuerdo con el contexto territorial.	¿Se evidencia el AA del proceso de cobertura y que este contiene: La Creación y funcionamiento del comité de cobertura, que será presidido por el secretario de educación, con las funciones y responsabilidades de los diferentes participantes. Los lineamientos para la prestación del servicio educativo. Los criterios para la asignación de cupos y para el ingreso al sistema educativo oficial. El cronograma para el desarrollo del proceso de cobertura, incluyendo las etapas y actividades, los procedimientos y herramientas necesarias para su implementación?	1		Se evidencia las sesiones del Comité de Cobertura con fecha del 26-02-2019, 07-03-2019 y 22-04-2019.
b) Establecer e implementar la logística para poner en marcha el proceso.	¿Se evidencia que se ha establecido e implementado la logística para poner en marcha el proceso de Cobertura?	1		
c) Informar y capacitar a los rectores y directores de los establecimientos educativos el desarrollo y ejecución del proceso de cobertura.	¿Se evidencia que se ha capacitado a los rectores y directores de los EE en el desarrollo y ejecución del proceso de cobertura?	1		Se efectuó capacitación para el proceso de cobertura el 5 de diciembre de 2017, con el fin de cubrir el período de 2018.
d) Capacitar a los funcionarios de los establecimientos educativos encargados del proceso de cobertura, en el uso del Sistema de Información que el Ministerio designe para tal fin.	¿Se evidencia que se ha capacitado a los funcionarios de los EE encargados del proceso de cobertura, en el uso del SIMAT?	1		Se efectuó capacitación para el proceso de cobertura el 5 de diciembre de 2017, con el fin de cubrir el período de 2018.
	¿Se evidencia que se ha informado a la comunidad educativa sobre los procedimientos y requisitos para llevar a cabo todas las etapas del proceso de matrícula a través de medios accesibles a toda la población?	1		Se evidencia la publicación en la Página de la Secretaría de Educación www.semchia.gov.co y se envió por correo electrónico.

CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO

<p>36. La proyección de cupos y determinación de la oferta educativa para el siguiente año, debe contemplar los siguientes aspectos</p> <p>a) Asesoría y acompañamiento a los rectores en el ejercicio que determine la oferta educativa, con base en los insumos resultantes de su proceso de planeación de la cobertura y de los análisis de información realizados por la entidad y los suministrados por el Ministerio de Educación Nacional.</p>	<p>¿Se evidencia la asesoraría mediante talleres y/o comunicaciones escritas a los rectores en el ejercicio de determinación de la oferta educativa, evidenciando el ajuste de la proyección de cupos, previa a su aprobación?</p>	<p>1</p>		<p>Verificado</p>
<p>b) Análisis de la información sobre proyección de cupos, para determinar posibles necesidades de ampliación de la oferta educativa, con el fin de facilitar el acceso a la población desescolarizada y garantizar la continuidad de los estudiantes en el sistema educativo.</p>	<p>¿Se evidencia el acta firmada por el Comité de Cobertura, donde se define el número de cupos proyectados?</p>	<p>1</p>		<p>Verificado</p>
<p>c) Definición de las estrategias de ampliación de la oferta educativa oficial para la vigencia siguiente, en conjunto con los rectores de los establecimientos educativos.</p> <p>d) Consolidación de la información relativa a la proyección de cupos en el Sistema de Información y envío de ésta al Ministerio de Educación Nacional, en las fechas establecidas en el cronograma y utilizando el formato dispuesto para tal fin.</p>	<p>¿Se evidencia la consolidación de la proyección de cupos en el Sistema de información y la notificación al MEN, en las fechas establecidas en el cronograma, utilizando el formato dispuesto para tal fin?</p>	<p>1</p>		<p>Verificado</p>
<p>37. Para la reserva de cupos para alumnos antiguos y para alumnos que solicitan traslados, la Secretaría de Educación debe:</p> <p>a) Garantizar a los estudiantes antiguos el cupo en la misma sede del establecimiento educativo o la continuidad en el sistema educativo. Adicionalmente, reservará el cupo y tramitará solicitudes de traslado en el Sistema de Información de acuerdo con la disponibilidad de cupos a aquellos estudiantes que por diferentes razones deseen trasladarse de un plantel educativo oficial a otro, de acuerdo con los criterios y procedimientos definidos por la Secretaría de Educación.</p> <p>b) Garantizar a los estudiantes, atendidos a través del sistema educativo oficial, su continuidad en los</p>	<p>Traslados Continuidad y articulación de los niveles</p>	<p>1</p>		<p>Verificado</p>
<p>38. Para la asignación de cupos a los niños procedentes de las entidades regionales de bienestar social o familiar, la Secretaría de Educación debe:</p> <p>a) Coordinar con las entidades de Bienestar Social o Familiar de su jurisdicción, la identificación de los niños provenientes de estas instituciones, que cumpliendo el requisito de edad, ingresarían al grado de transición, para la respectiva asignación de cupo, con el fin de garantizar su acceso y permanencia en el sistema educativo oficial.</p>	<p>Coordinación interinstitucional</p>	<p>1</p>		<p>Verificado</p>
<p>39. Para la inscripción y asignación de cupos, deben tenerse en cuenta las siguientes consideraciones:</p> <p>a) Establecer los procedimientos y formatos para garantizar la inscripción o solicitud de cupos nuevos de los niños(as) y jóvenes que deseen ingresar al sistema educativo oficial. De la misma manera, debe consolidar la información de dichas inscripciones en el Sistema de Información y remitirla al Ministerio de Educación Nacional en las fechas establecidas en el cronograma y utilizando el formato dispuesto para tal fin.</p> <p>b) Asignar los cupos disponibles a los estudiantes nuevos inscritos durante el proceso, de acuerdo con los criterios establecidos en la normatividad vigente al respecto.</p> <p>c) Monitorear que los rectores y directores de los establecimientos educativos renueven la matrícula de los alumnos antiguos y de los alumnos que solicitaron traslado de acuerdo con las fechas establecidas en el cronograma.</p> <p>d) Tener en cuenta las características de los estudiantes para definir su acceso educativo a los modelos educativos flexibles y registrar la información correctamente.</p> <p>e) En los casos en los que se deba recurrir a la contratación de la prestación del servicio educativo, previo estudio de insuficiencia, el Secretario de Educación de la Entidad Territorial Certificada debe efectuar la asignación de los cupos en los establecimientos educativos que hagan parte del Banco de Oferentes de acuerdo con la lista de elegibles.</p>	<p>a) Formatos y consolidación de la información b) Asignación de cupos a nuevos c) Monitorear a rectores en renovación de matrícula d) Características de los estudiantes para asignación e) Estudio de insuficiencia</p>	<p>1</p>		<p>Verificado</p>

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**

 Ministerio de Educación Nacional	SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN DE COLOMBIA LISTA DE CHEQUEO ESPECIFICACIÓN TÉCNICA. REQUISITOS DE GESTIÓN DE CALIDAD	 icontec internacional			
MACROPROCESO: Requisitos de Gestión de calidad		Fecha: 16-08-2019			
PERSONAL DE LA SE ENTREVISTADO (Nombre y Cargo): Yaneth Rojas Puentes					
AUDITOR: Luis Eduardo Perdomo L					
CRITERIOS: Especificación Técnica de los macroprocesos a evaluar.					
ALCANCE: Evaluación del cumplimiento de los requisitos de gestión de calidad definidos en el Reglamento Técnico de los procesos de la SE					
DOCUMENTACIÓN CONSULTADA: Registros de cumplimiento, procedimientos internos, documentación interna y externa.					
FORTALEZAS (PRINCIPALES CUMPLIMIENTOS)					
HALLAZGOS					
Nº	Requisitos de Gestión	PREGUNTA/ASPECTO A EVALUAR		RESULTADOS	
		CALIDAD	C	NC	EVIDENCIA
1	Control de documentos	¿Existe un procedimiento para aprobación de los documentos desde que se elaboran hasta que se aprueban, para su posterior publicación (emisión y socialización a los involucrados en la SE)?	1		Se evidencia que por medio del Sisteam KAWAK, se adelanta la revisión de los documentos que hacen parte del proceso.
		Verifique la aprobación de los documentos nuevos y si son adecuados.	1		
		¿Existe evidencia de la revisión y actualización de los documentos?	1		
		Verifique la identificación de cambios que se le han realizado a la documentación.	1		Se identifican que los procesos se encuentran ver 8-2018.
		¿Se evidencia la implementación del procedimiento de control de documentos, de acuerdo con lo definido en el documento? (Tomar una muestra aleatoria de archivos de gestión en donde se pueda verificar las disposiciones definidas en el procedimiento, revisando documentación de las Especificaciones técnicas)	1		Se evidenció conforme a los documentos que reposan en el sistema KAWAK
		¿Existe evidencia de un documento que defina el procedimiento llevado a cabo para la identificación de los documentos externos y el control de su distribución?	1		Se evidenció conforme a los documentos que reposan en el sistema KAWAK
¿Existe evidencia de un documento que defina el procedimiento para identificar los documentos obsoletos y la ubicación que deben tener para prevenir su uso?	1		Se evidenció conforme a los documentos que reposan en el sistema KAWAK		

CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO

Control de registros	¿Se observa que los registros que proporcionan evidencia de la conformidad del reglamento técnico se identifican, encuentran legibles y se pueden recuperar en caso de requerirlo? (Tomar una muestra de los registros de los procesos de calidad educativa, cobertura, talento humano y atención al ciudadano?)	1		Se evidencia el cumplimiento de acuerdo a los registros presentados para el cumplimiento del requisito.
	¿Se evidencia que la documentación de la SE se identifica y controla de acuerdo con lo definido en la Ley 594 de 2000?	1		
	¿Se evidencia la definición y aprobación de las tablas de retención documental aplicables a los documentos de la SE?	1		
	¿Se evidencia la implementación de las tablas de retención documental aprobadas por la SE, en los documentos de los procesos de Cobertura, Talento Humano y Atención al Ciudadano?	1		
Responsabilidad de la dirección	¿Se encuentran comunicaciones por parte del Secretario de Educación en donde se evidencie la importancia que tiene satisfacer los requisitos de la comunidad educativa, a los servidores de la SE?	1		Se evidencia el acta de revisión por la dirección por la dirección el 15 de julio de 2019.
	¿Se encuentra evidencia de la definición de la política de calidad aplicable a la SE? (La política de calidad puede ser la misma de la entidad territorial, toda vez que se exprese claramente su aplicación a la SE)	1		Se evidencia su publicación en la página del Ente Territorial.
	¿Se evidencia el conocimiento y apropiación por parte del secretario, los líderes de los procesos y sus respectivos equipos de trabajo, de la política de calidad aplicable a la SE?	1		Se evidencia el conocimiento de la política
	¿Se evidencia la definición de los objetivos de calidad de la Secretaría de Educación?	1		Se evidencian en el sistema KAWAK
	¿Se evidencia la realización de revisiones lideradas por el Secretario de Educación, por medio de actas de comité?	1		Se evidenció en los registros presentados en la revisión de los procesos
	¿Se evidencia que por medio de estas reuniones se revisa el desarrollo e implementación de los requisitos de gestión de calidad de las especificaciones técnicas?	1		Se efectuó en las auditorías internas
	¿Se evidencia por parte del Secretario de Educación, su compromiso en la asignación y disponibilidad de recursos humanos, físicos y económicos para el desarrollo e implementación de los requisitos de gestión de calidad de la SE? (Revisar que se hayan hecho gestiones en la entidad territorial para la asignación de recursos a la SE)	1		Se evidencia la designación de la profesional para el mantenimiento del sistema.
	Se ha aumentado la satisfacción del servicio. Verificar encuestas de satisfacción.	1		Se evidencia las actividades de la ejecución de las encuestas.
Responsabilidad de la dirección. (Se puede verificar en la especificación técnica de Talento Humano)	¿Se evidencia la descripción de cada una de las funciones y responsabilidades del personal que hace parte la SE, en el Manual de funciones y perfiles de la SE?	1		Se evidencia el manual de funciones.
Representante de la dirección	Verificar nombramiento, perfil y gestión que ha adelantado (Gerente de mejoramiento). Verificar evidencias de promoción de las especificaciones y su divulgación.	1		Se evidencia que se cumple con el perfil del profesional
Gestión de recursos	Verificar la gestión y disposición de recursos para la conformidad de cada una de las especificaciones técnicas. Requerimientos, asignación presupuestal, ejecución, personal requerido.	1		Se estructuró el Plan de Desarrollo, RP 2019-001-661. Y EL RP 2019-0-0589 por \$40.280.000,00
Recursos humano. (Este aspecto se puede verificar en la especificación técnica de talento humano, garantizando que se tiene en cuenta el personal requerido en cada especificación técnica).	Verificar perfiles	1		Se evidencia la designación de la profesional para el mantenimiento del sistema
	Verificar formación	1		Se evidencia los soportes en las historias laborales
	Mantener registros de educación, formación, habilidades y experiencia.	1		Se evidencia los soportes en las historias laborales
Control de la realización de cada uno de los procesos (Este aspecto se evidencia a partir del cumplimiento de cada una de las especificaciones técnicas)	Verificar puntos de control	1		Se evidencia la medición y cumplimiento del proceso

CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO

 Ministerio de Educación Nacional	SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN DE COLOMBIA LISTA DE CHEQUEO ESPECIFICACIÓN TÉCNICA CALIDAD EDUCATIVA	 icontec internacional			
MACROPROCESO: Gestión de la Calidad Educativa		Fecha 13-08-2019			
PERSONAL DEL MEN ENTREVISTADO (Nombre y Cargo): Oscar Eduardo Guzman					
AUDITOR: Luis Eduardo Perdomo Londoño					
REQUISITOS MODELO(S) REFERENCIAL(ES): Especificaciones Técnicas de los macroprocesos a evaluar.					
ALCANCE: Evaluación del cumplimiento de los requisitos definidos en documento de Especificaciones Técnicas para el proceso de Gestión de Calidad Educativa					
DOCUMENTACIÓN CONSULTADA: Registros de cumplimiento, procedimientos internos, documentación interna y e1tema.					
FORTALEZAS (PRINCIPALES CUMPLIMIENTOS)					
HALLAZGOS					
Requisitos de las Especificaciones Técnicas	PREGUNTA/ASPECTO A EVALUAR			RESULTADOS	
	GESTIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA	C	NC	EVIDENCIA	
61. Gestionar el proceso de evaluación interna y e1tema de estudiantes a través del desarrollo de las siguientes actividades: a. Definir e implementar las estrategias para el proceso de evaluación de estudiantes teniendo en cuenta la normatividad que lo rige. b. Acompañar a los Establecimientos Educativos para la implementación del Sistema Institucional de Evaluación de Estudiantes (SIEE) de acuerdo con la normatividad vigente. c. Realizar seguimiento a la implementación del SIEE en establecimientos oficiales y privados. d. Definir e implementar la metodología de seguimiento a la aplicación de evaluaciones e1temas y lineamientos para el análisis e interpretación de los resultados. e. Realizar los análisis de resultados de evaluaciones e1temas identificando fortalezas y oportunidades de mejora en áreas y competencias para cada Establecimiento Educativo y de manera general para la entidad territorial. f. Divulgar los resultados de las evaluaciones e1temas de estudiantes a la comunidad educativa. g. Acompañar a los Establecimientos Educativos en el análisis y uso de los resultados de las evaluaciones e1temas e internas para la definición de acciones en su Plan de Mejoramiento Institucional (PMI).	Estrategias para evaluación de estudiantes	1		De acuerdo a la circular 15 de 2018, se evidencia la consolidación de los E.E. Del Municipio Privados, De acuerdo a la actividad estipulada en el procedimiento, no se evidencia que se contenga el análisis del SIEE.	
	Acompañamiento a EE para implementar SIEE	1		75 E.E. Privados 12 E.E .OFICIALES	
	Seguimiento a EE en la implementación del SIEE	1		Se evidencia cumplimiento	
	Evaluaciones e1temas y análisis	1		Se evidencia cumplimiento	
	Divulgación de resultados de evaluaciones e1temas con la comunidad	1		Se efectuó la socialización de los resultados de las pruebas externas el 14 de febrero de 2019	
	Análisis y uso de resultados PMI con las EE	1		Se evidencia cumplimiento	
	Evaluación de docentes.	1		Se evidencia la Resolución No. 347 de 2018. Y la Resolución 471 de 2019	
62. Gestionar el proceso de evaluación de docentes y directivos docentes teniendo en cuenta: a. Organizar el proceso de evaluación de docentes y directivos docentes mediante la e1pedición de resolución de acuerdo con la normatividad vigente y los lineamientos emanados por el Ministerio de Educación Nacional. b. Capacitar a rectores y directores rurales de establecimientos educativos y directores de núcleo, en el uso de los protocolos y de la metodología para el proceso de evaluación de desempeño de docentes y directivos docentes, y en el sentido que tiene la evaluación para el mejoramiento continuo de la calidad educativa. La planeación y programación de las capacitaciones debe realizarse en el SIGCE o en el sistema de información que posea la Entidad Territorial Certificada. d. Realizar acompañamiento periódico a los establecimientos educativos en el desarrollo de la evaluación de desempeño de docentes y directivos docentes. e. Verificar que los establecimientos educativos oficiales apliquen las evaluaciones de periodo de prueba y desempeño anual, resuelvan los recursos de reposición y apelación y socialicen los resultados a los docentes y directivos docentes. f. Realizar análisis de los resultados territoriales de la evaluación de desempeño de docentes y directivos docentes con el fin de establecer acciones de mejoramiento.	Capacitación uso protocolos (Verificar en el SIGCE)	1		Se efectuó capacitación con fecha del 14-02-2019.	
	Acompañamiento a EE en evaluación desempeño.	1		Se efectuó capacitación con fecha del 14-02-2019.	
	Verificar en EE aplicación periodo de prueba, desempeño anual			1	Se encuentra pendiente el informe consolidado de evaluación de desempeño.
	Verificar total de docentes evaluados registrados en humano vs evaluaciones diligenciadas.			1	
	Análisis de resultados territoriales			1	

CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO

<p>63. Diseñar la estrategia de acompañamiento en el desarrollo de la ruta de mejoramiento institucional teniendo en cuenta los lineamientos y normatividad vigentes. Para lo anterior la Entidad Territorial Certificada debe:</p> <p>a. Emitir orientaciones para la implementación del proceso de autoevaluación institucional y para la elaboración y seguimiento al plan de mejoramiento institucional de los EE.</p> <p>b. Analizar los resultados de la autoevaluación institucional de los establecimientos educativos, con base en los reportes generados por el SIGCE en el Módulo PMI, o por el sistema de información con el que cuente la Entidad Territorial Certificada para tal fin.</p> <p>c. Realizar acompañamiento a la ejecución, seguimiento y evaluación de los Planes de Mejoramiento Institucional (PMI) de los establecimientos educativos previa identificación y selección de los mismos con base en sus necesidades de apoyo.</p> <p>d. Prestar asistencia técnica a los EE a partir del análisis de los resultados de las evaluaciones de Desempeño de docentes y directivos docentes. Dicha asistencia técnica se debe planear, asignar y hacer seguimiento mediante las funcionalidades que para este propósito tiene el SIGCE en su Módulo Plan de Apoyo al Mejoramiento (PAM) o en el sistema de información con el que cuente la Entidad Territorial Certificada.</p> <p>e. Hacer seguimiento a los indicadores y tareas asociados al componente de acompañamiento del Plan de Apoyo al Mejoramiento (PAM) de acuerdo con lo registrado en el SIGCE o en el sistema de información con el que cuente la Entidad Territorial Certificada.</p> <p>f. Hacer seguimiento a la evaluación que los establecimientos educativos hacen de la asistencia técnica prestada por la Entidad Territorial Certificada.</p> <p>g. Realizar el seguimiento a la calificación que otorga el establecimiento educativo a la asistencia técnica prestada por la secretaria de educación o por la entidad designada por la misma secretaria.</p> <p>h. Acompañar a los establecimientos educativos, con presencia de población étnica, en la construcción de planes de fortalecimiento</p>	Orientaciones para autoevaluación institucional	1		Se emitió circular 066 de 2018, remitida a los E.E. Para los lineamientos de la normatividad aplicable.
	Analizar resultados de autoevaluación		1	Pendiente de procesar información estadística para emitir el informe final. Falta la caracterización general de la autoevaluación, faltando 3 de 12 E.E para emitir informe final.
	Acompañamiento PMI	1		Se evidencia incumplimiento del indicador de Asistencia Técnica en el PAM. De acuerdo a la medición se presenta un cumplimiento del 25% sobre una meta del 100%
	Asistencia técnica en análisis de evaluación de desempeño PAM	1		
	Seguimiento a indicadores y tareas PAM	1		
	Seguimiento a la evaluación de asistencia técnica	1		Se evidencia cumplimiento
	Acompañar EE con presencia de población étnica	1		Se evidencia cumplimiento
	64. Elaborar la caracterización y el perfil territorial del sector educativo a partir de la revisión de los referentes nacionales de calidad y de la valoración cuantitativa y cualitativa de la situación actual de los componentes del PAM. La caracterización se debe registrar en el SIGCE o en el sistema de información que tenga la Entidad Territorial Certificada y debe contemplar un análisis de: <p>a. Los resultados de Sistema Institucional de Evaluación de Estudiantes.</p> <p>b. Los resultados por áreas y competencias en las pruebas SABER.</p> <p>c. El consolidado de los resultados de la evaluación de desempeño de docentes y directivos docentes.</p> <p>d. Las condiciones sociales, económicas, políticas y culturales de la entidad territorial.</p> <p>e. La Cobertura Educativa (Oferta Educativa, metodología o proyectos que atienden poblaciones especiales).</p> <p>f. El consolidado territorial de resultados de la ruta de mejoramiento institucional (Autoevaluación y PMI).</p>	Verificar caracterización y perfil territorial, debe estar publicado en el SIGCE	1	
65. Gestionar el plan de apoyo al mejoramiento en el sistema de información SIGCE o en el sistema que posea la Entidad Territorial Certificada, teniendo en cuenta: <p>a. Priorizar los factores o condiciones asociadas a las oportunidades de mejoramiento luego del análisis de la caracterización y el perfil educativo de la entidad territorial.</p> <p>b. Elaborar el Plan de Apoyo al Mejoramiento de acuerdo con el análisis de los resultados de la caracterización, el perfil educativo y la priorización de factores o condiciones asociadas a las oportunidades de mejoramiento.</p> <p>c. El PAM debe incluir la formulación de objetivos estratégicos, metas, indicadores, acciones, responsables y recursos para cada uno de sus componentes: acompañamiento a establecimientos educativos, formación docente y uso de medios y nuevas tecnologías.</p> <p>d. Definir las condiciones de sostenibilidad del PAM que permitan que sea viable financiera, técnica y administrativamente.</p> <p>e. Elaborar en el SIGCE o en el sistema de información que posea la Entidad Territorial Certificada el Plan de Apoyo al Mejoramiento y socializarlo a la comunidad educativa.</p> <p>f. Realizar seguimiento periódico a la ejecución de actividades efectuando los ajustes requeridos y verificar el cumplimiento de metas del Plan de Apoyo al Mejoramiento.</p>	Verifique que el plan de mejoramiento esté completo y cargado en el SIGCE	1		Se evidencia la aprobación del PAM el 9 de agosto de 2019.
66. Apoyar la gestión del Proyecto Educativo (Proyecto Educativo Institucional - PEI-, Proyecto Etnoeducativo propio, comunitarios e interculturales Proyecto Institucional de Educación Rural - PIER, en los Establecimientos Educativos Oficiales y No Oficiales mediante las siguientes actividades: <p>a. Identificar las necesidades de asistencia técnica de los EE para la elaboración, re significación o ajuste de los Proyecto Educativos Institucionales teniendo en cuenta su pertinencia con respecto a la caracterización y perfil educativo de la Entidad Territorial Certificada.</p> <p>b. Acompañar a través de asistencia técnica la elaboración, resignificación o ajustes al Proyecto Educativo de los establecimientos educativos.</p> <p>c. Revisar y retroalimentar en el SIGCE o en el sistema de información con el que cuente la Entidad Territorial Certificada los Proyectos Educativos de los establecimientos.</p>	Identificación de necesidades de asistencia técnica	1		Se evidencia por medio del Diagnóstico que efectuó la firma consultora ZEGA Consultores, se determinó que el modelo pedagógico, es la necesidad más recurrente.
	Verificar resignificación de PEI	1		Se encuentra en proceso la resignificación del PEI.
	Verificar reuniones de acompañamiento	1		
	Revisar SIGCE	1		Se encuentra en proceso de cargue, no se cuenta con sistema.
	formalización de alianzas con ICBF y SENA	1		Se conformó el CTFD según Decreto 74 de 2017.
67. Gestionar los planes de formación docente a través de la ejecución de las siguientes actividades: <p>a. Garantizar la constitución y el funcionamiento del Comité Territorial de Formación Docente de acuerdo con el Decreto 709 de 1996 y la Directiva Ministerial 28 de 2009.</p> <p>b. Identificar y priorizar las necesidades de formación docente a partir de los resultados de pruebas SABER, evaluaciones de desempeño de docentes y autoevaluaciones institucionales así como con la caracterización del perfil territorial.</p> <p>c. Formular, socializar e implementar la ejecución del Plan Territorial de Formación Docente (PTFD) y evaluar la viabilidad económica del mismo. El Plan deberá cargarse en el SIGCE o en el sistema de información que posea la Entidades Territoriales Certificadas.</p> <p>c. Hacer seguimiento y evaluación a la ejecución del Plan Territorial de Formación Docente y realizar las acciones correctivas necesarias de acuerdo con los hallazgos encontrados.</p> <p>d. Garantizar la articulación del PTFD y el componente de formación</p>	Priorización de plan de formación, verificar entradas	1		Se evidencia que nació la necesidad del PTFD según la encuesta de 2017.
	Implementación plan de formación	1		Se adelantó mediante la firma del convenio.2016-053
	Verificar en el SIGCE	1		Se evidencia que se cargó en la pagina de la SEM.
	Acciones correctivas acorde a los hallazgos	1		Se evidencia cumplimiento
	Verificar articulación plan de formación vs PAM	1		Se evidencia cumplimiento

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**

CERTIFICACIÓN PRODUCTO, PROCESOS Y SERVICIOS
REUNION DE APERTURA / CIERRE



ORGANIZACIÓN: MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL-SECRETARÍA DE EDUCACIÓN CHÍA		FECHA: 13-08-2019	
REPRESENTANTE: Juan Carlos Castro Hernández		CARGO: Profesional Especializado	
SERVICIO DE CERTIFICACIÓN	<input type="checkbox"/> CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO TANGIBLE	ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN	
	<input type="checkbox"/> CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS	ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN	
	<input checked="" type="checkbox"/> CERTIFICACIÓN DE PROCESOS	ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN	1-Especificaciones técnicas para el proceso Nacional de cobertura del servicio educativo Technical specifications for the National process of coverage of the educational service 2-M-DS-EB-00-00-03. 2010 Especificaciones técnicas para el proceso de gestión del recurso humano en el sector educativo Technical specifications for the human resource management process in the education sector 3-M-DS-EB-AP-00-05. 2010 Especificaciones técnicas para el proceso de atención al ciudadano Technical specifications for the citizen service process 4-A-DS-AC-00-00-01. 2012 Technical specifications for the National Quality Management process of the educational service Especificaciones técnicas para el proceso Nacional de Gestión de la Calidad del servicio educativo M-DS-EB-CE-00-01. 2013
<input checked="" type="checkbox"/>	GUIA DE LA REUNION DE APERTURA	Fecha reunión:	13-08-2019
<input checked="" type="checkbox"/>	1. Presentación del equipo evaluador: Evaluador líder, evaluador (es), y experto técnico, según aplique.		
<input checked="" type="checkbox"/>	2. Presentación general de ICONTEC y de los servicios de certificación		
<input type="checkbox"/>	3. Confirmación del propósito, alcance y criterios de la evaluación.		
<input checked="" type="checkbox"/>	4. Confirmación del plan de evaluación		
<input checked="" type="checkbox"/>	5. Confirmación de la fecha y hora de la reunión de cierre, así como de sus participantes.		
<input checked="" type="checkbox"/>	6. Presentación de los métodos y procedimientos para la realización de la evaluación		

CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO

CERTIFICACIÓN PRODUCTO, PROCESOS Y SERVICIOS
REUNION DE APERTURA / CIERRE



<input checked="" type="checkbox"/> 7. Información sobre la estructura del reporte y la clasificación de no conformidades
<input checked="" type="checkbox"/> 8. Información sobre el procedimiento para que la organización presente un reclamo, disputa o apelación
<input checked="" type="checkbox"/> 9. Compromiso de confidencialidad por parte del equipo evaluador.
<input checked="" type="checkbox"/> 10. Confirmación de la aplicación de procedimientos de seguridad y emergencia para el equipo evaluador
<input checked="" type="checkbox"/> 11. Confirmación de áreas de acceso restringido, si las hay
<input checked="" type="checkbox"/> 12. Información acerca de las condiciones bajo las cuales la evaluación se puede dar por terminada:
<input checked="" type="checkbox"/> 13. Deberes y derechos de la organización (Reglamento: Informar cambios, uso del certificado, etc.)
<input checked="" type="checkbox"/> 14. Coordinación con el representante de la alta dirección, de los recursos y materiales necesarios para la evaluación.
<input checked="" type="checkbox"/> 15. Sesión de preguntas y respuestas
<input checked="" type="checkbox"/> GUÍA DE LA REUNION DE CIERRE Fecha reunión: 16-08-2019
<input checked="" type="checkbox"/> 1. Agradecimientos
<input checked="" type="checkbox"/> 2. Presentación general de las conclusiones y resultados de la evaluación
<input checked="" type="checkbox"/> 3. Presentación de las "Solicitud de Acción Correctiva" para las no conformidades detectadas.
<input type="checkbox"/> 4. Aclaración de los ensayos cuyos resultados están pendientes, cuando sea aplicable N/A
<input checked="" type="checkbox"/> 5. Concepto del equipo evaluador en relación con el tipo de evaluación.
<input checked="" type="checkbox"/> 6. Confirmación del plazo máximo para informar las acciones correctivas de la organización, si es aplicable
<input checked="" type="checkbox"/> 7. Fecha de entrega y contenido del informe
<input type="checkbox"/> 8. Manejo de muestras testigo, si es aplicable N/A
CONCLUSIONES DE AUDITORÍA:
<i>Observaciones Revisión inicial (Etapa 1 Los riesgos de continuar con el proceso de otorgamiento nos fueron dados a conocer; sin embargo es nuestro deseo que la evaluación continúe y se ejecute como está prevista.</i>
Número de no conformidades detectadas en esta evaluación: (0) mayores, (6) menores, Ninguna ()
Número de conformidades pendientes: (0) mayores, (0) menores, Ninguna (X)
Plazo para la entrega de propuestas de acción correctiva hasta: 27 de agosto de 2019
ACUERDOS Y COMPROMISOS CON LA ORGANIZACIÓN GENERADOS DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO
1-Ejecutar las acciones previstas en el Plan de Mejora.
DILIGENCIAR SOLO PARA LA CERTIFICACIÓN DE PRODUCTO TANGIBLE
<i>Nota: El no cumplimiento de la fecha establecida para la entrega de resultados pendientes pueden generar las acciones establecidas en el Reglamento de Certificación ES-R-PD-001</i>
RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR:
<input type="checkbox"/> OTORGAR <input type="checkbox"/> MANTENER <input type="checkbox"/> RENOVAR <input type="checkbox"/> AMPLIAR
<input type="checkbox"/> SUSPENDER <input checked="" type="checkbox"/> REACTIVAR <input type="checkbox"/> ACTUALIZAR
Realizar auditoría complementaria antes de 90 días, plazo hasta: año/mes/día: N/A

**CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS
INFORME DE EVALUACIÓN EN SITIO**

CERTIFICACIÓN PRODUCTO, PROCESOS Y SERVICIOS
REUNION DE APERTURA / CIERRE



ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	
<p>Declaro que el servicio de certificación fue ejecutado, acepto los resultados obtenidos y los compromisos adquiridos para la finalización exitosa de las actividades pendientes de la auditoría y que el equipo auditor no tiene conflictos de interés que puedan afectar su independencia e imparcialidad.</p> <p>Declaro que el anexo de referencias del alcance de la certificación fue revisado y entregado en formato digital al evaluador y es conforme con mi solicitud. Este anexo puede ser modificado en caso de que los resultados de la evaluación del producto no demuestren la conformidad con el o los referenciales de certificación.</p>	
Nombre Representante de la dirección: LUIS FERNANDO DELGADO ESPITIA	Firma Representante de la dirección:

ASISTENTES

NOMBRE	CARGO	REUNIÓN	
		APERTURA (AAAA-MM-DD)	CIERRE (AAAA-MM-DD)
		2019-08-13	2019-08-16
		FIRMA	FIRMA
1. Juan Carlos Castro	Profesional Especializado (C)		
2. Elena Pavao Vargas	Profesional Especializado (C)		
3. Helén Alejandra Sánchez	Profesional Especializado		
4. Oscar E. Quintero	prof. especializado		
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			