

**DIAGNÓSTICO INICIAL, DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y  
AUDITORÍA INTERNA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI-  
NTCGP: 1000, EN EL PROCESO SERVICIO DE EDUCACIÓN, DE LA  
ALCALDÍA DE PIEDECUESTA.**

**INFORME FINAL PROYECTO DE GRADO**

**JOSE MIGUEL LOPEZ LASSO**

**DIRECTOR DEL PROYECTO:**

**JACQUELINE SANTAMARIA VALBUENA**

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA  
ESCUELA DE INGENIERIAS  
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
FLORIDABLANCA  
2014**

**DIAGNÓSTICO INICIAL, DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y  
AUDITORÍA INTERNA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI-  
NTCGP: 1000, EN EL PROCESO SERVICIO DE EDUCACIÓN, DE LA  
ALCALDÍA DE PIEDECUESTA.**

**INFORMA FINAL DE PROYECTO DE GRADO**

**JOSE MIGUEL LOPEZ LASSO**

**Proyecto de grado presentado como requisito para obtener el título de:  
INGENIERO INDUSTRIAL**

**DIRECTOR DEL PROYECTO**

**JACQUELINE SANTAMARIA VALBUENA**

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA  
ESCUELA DE INGENIERIAS  
FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL  
FLORIDABLANCA  
2014**

**Nota de Aceptación**

---

---

---

---

---

**Firma del Presidente del Jurado**

---

**Firma del Jurado**

---

**Firma del Jurado**

**Bucaramanga, Marzo de 2014**

## DEDICATORIA

*A Dios por haberme dado la oportunidad de alcanzar un logro más en mi vida, por darme la valentía y esperanza de siempre sacarle la buena cara a los momentos buenos y no tan buenos, ayudándome a hacer una mejor persona cada día.*

*A mis padres por el esfuerzo de haberme dado la oportunidad de haber estudiado esta carrera, al igual la enseñanza que ante un obstáculo en el camino, siempre buscar un atajo para sobrepasarlo y anteponerse a estos.*

*A mi hermana por el apoyo personal y consejos dados.*

*A mis tíos, primos y amigos por su compañía, ayuda y aportes a mi crecimiento personal y profesional.*

*Gracias.*

## AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Pontificia Bolivariana, por el conocimiento recibido por parte de su cuerpo docente, que me contribuyo a ser un mejor ciudadano y poseer los conocimientos adecuados para ser un buen ingeniero industrial.

Al tutor del proyecto de grado \_\_\_\_\_ por su guía, tiempo y enseñanza de realizar el trabajo con un alto nivel profesional.

A la Alcaldía de Piedecuesta por la oportunidad de realizar este trabajo en sus instalaciones, permitiéndome adquirir conocimientos muy importantes para mi vida profesional.

De igual forma a los funcionarios con que tuve contacto en la instancia en la alcaldía, agradezco sus buenos consejos, restos, colaboración, acompañamiento y enseñanzas que me aportaron.

## CONTENIDO

	Pág.
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	21
<b>1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA</b> .....	222
1.1 PERFIL DE LA EMPRESA.....	222
1.1.1 Reseña.....	222
1.1.2 Ubicación geográfica del municipio de Piedecuesta .....	244
1.1.3 Fundamentos Institucional .....	244
1.1.4 Misión.....	244
1.1.5 Visión .....	25
1.2 FUNCIONES .....	255
1.3 POLÍTICA DE CALIDAD.....	266
1.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	266
1.5 NÚMERO DE EMPLEADOS.....	27
1.6 ÁREA DE TRABAJO .....	277
1.6.1 Proceso (Servicio De Educación).....	277
1.6.2 Secretaría de educación.....	28
1.6.3 Número De Empleados .....	29
1.6.4 Fundamentos .....	29
1.6.5 Misión.....	29
1.6.6 Visión.....	29
1.6.7 Funciones.....	30
1.7 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL SECRETARÍA DE EDUCACIÓN.....	31
<b>2. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA</b> .....	322
2.1 PIEDECUESTA.....	322
2.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA SECRETARIA DE EDUCACIÓN (Diciembre de 2013).....	34
<b>3. ANTECEDENTES</b> .....	<b>38</b>
3.1 NACIONAL.....	38
3.2 REGIONAL.....	38
3.3 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN .....	411
3.4 UNIVERSIDAD.....	42
<b>4. JUSTIFICACIÓN</b> .....	<b>433</b>
<b>5. OBJETIVOS</b> .....	<b>444</b>
5.1 OBJETIVO GENERAL.....	444
5.1.1 Objetivos Específicos .....	444

<b>6. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>455</b>
6.1 PLAN DE DESARROLLO 2012-2015 MUNICIPIO DE PIEDECUESTA "EL CONTRATO CON LA GENTE" .....	455
6.2 NORMATIVIDAD GENERAL .....	466
6.3 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD .....	48
6.4 NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000: 2009.....	48
6.5 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA RAMA EJECUTIVA DEL PODER PÚBLICO Y OTRAS ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVICIOS.....	49
6.6 MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI1000:2005 .500	
6.6.1 Estructura del modelo estándar de control interno MECI.....	50
6.6.2 Principios del modelo estándar de control interno MECI.....	511
<b>7. ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL PROCESO SERVICIO DE EDUCACIÓN EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE PIEDECUESTA....</b>	<b>53</b>
7.1. DIAGNÓSTICO INICIAL .....	555
7.1.1 Actividades para la realización del diagnóstico.....	555
7.1.2 Información obtenida del diagnóstico del SGC bajo la NTCGP 1000- 2009.....	56
7.1.3 Porcentaje de cumplimiento de la SEM bajo la NTCGP 1000- 2009.....	60
7.1.4 Conclusión capítulo 4 sistema de gestión de calidad.....	62
7.1.5 Conclusión Capítulo 5 Responsabilidad De La Dirección.....	63
7.1.6 Conclusión Capítulo 6 Gestión de recursos.....	64
7.1.7 Conclusión Capítulo 7 realización del producto o prestación del servicio.....	64
7.1.8 Conclusión capítulo 8 medición análisis y mejora.....	65
7.1.9 Porcentaje de cumplimiento de la totalidad de capítulos de la norma en la SEM.....	65
7.2 DOCUMENTACIÓN.....	656
7.2.1 Documentos obligatorios por la norma NTCGP 1000:2009. ....	66
7.2.2 Política De Calidad y Objetivos De Calidad .....	67
7.2.3 Manual De Calidad .....	67
7.2.4 Caracterización .....	68
7.2.4.1 Mapa de riesgo SEM.....	69
7.2.5 Indicadores .....	69
7.3 Normograma.....	76
7.3.1 Procedimientos.....	76
7.3.2 Macro-procesos, proceso SEM Piedecuesta .....	78
7.3.3 Formatos.....	770
7.3.4 Codificación De Formatos.....	780

7.4	SOCIALIZACIÓN.....	781
7.5	AUDITORÍA INTERNA .....	803
	7.5.1 Lineamientos para las realizaciones de las auditorías internas.....	83
	7.5.2 Plan de auditorías internas.....	83
	7.5.3 Herramienta utilizada .....	813
	7.5.4 Resultados de auditorías .....	813
	7.5.4.1 Proceso servicio de educación.....	83
	7.5.4.2 Proceso gestión de la salud pública.....	86
<b>8</b>	<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>88</b>
<b>9</b>	<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>870</b>
	BIBLIOGRAFÍA.....	883
	WEBGRAFIA .....	894
	ANEXOS.....	95



## LISTA DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1.</b> Escudo de Piedecuesta	22
<b>Figura 2.</b> Ubicación geográfica	24
<b>Figura 3.</b> Organigrama	26
<b>Figura 4.</b> Logo secretaría de educación	28
<b>Figura 5.</b> Organigrama	31
<b>Figura 6.</b> Mapa de procesos	39
<b>Figura 7.</b> Actual mapa de procesos	40
<b>Figura 8.</b> Sistema de control interno	51
<b>Figura 9.</b> Fases realización del proyecto en la SEM	54
<b>Figura 10.</b> Mecanismo realización diagnóstico del SGC bajo la NTCGP 1000:2009	56
<b>Figura 11.</b> Histograma resultados capítulos NTCGP 1000:2009	61
<b>Figura 12.</b> Fases realización del proyecto en la SEM	66
<b>Figura 13.</b> Documentos obligatorios NTCGP 1000:2009	66
<b>Figura 14.</b> Formatos caracterización	68
<b>Figura 15.</b> Formatos documentación procedimientos	77
<b>Figura 16.</b> Formato acta de visita	78
<b>Figura 17.</b> Codificación formatos	80
<b>Figura 18.</b> Fases realización del proyecto en la SEM	82

## LISTA DE TABLAS

	Pág.
<b>Tabla 1.</b> Número de empleados alcaldía Piedecuesta	27
<b>Tabla 2.</b> Número de empleados secretaría de educación de Piedecuesta	29
<b>Tabla 3.</b> Índice de gobierno abierto Piedecuesta	32
<b>Tabla 4.</b> Desempeño integral del municipio de Piedecuesta 2010	33
<b>Tabla 5.</b> Criterios tenidos en cuenta	35
<b>Tabla 6.</b> Capítulos NTCGP 1000:2009	37
<b>Tabla 7.</b> Porcentaje de evaluación MECI y NTCGP	40
<b>Tabla 8.</b> Cronograma de actividades	53
<b>Tabla 9.</b> Información diagnostico el SGC bajo la NTCGP 1000:2009	57
<b>Tabla 10.</b> Totalidad de cumplimiento de literales por capítulo	60
<b>Tabla 11.</b> Resultados capítulos NTCGP 1000:2009	61
<b>Tabla 12.</b> Indicadores de gestión proceso servicio de educación	71
<b>Tabla 13.</b> Macro-Procesos SEM Piedecuesta	78
<b>Tabla 14.</b> Codificación formatos	80
<b>Tabla 15.</b> Lista de actividades	82
<b>Tabla 16.</b> Evidencias	84
<b>Tabla 17.</b> Incumplimientos NTCGP-MECI	84
<b>Tabla 18.</b> Evidencias	86
<b>Tabla 19.</b> Incumplimientos NTCGP-MECI	86

## LISTA DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
<b>Anexo A.</b> Diagnóstico inicial	58
<b>Anexo B.</b> Misión, Visión y política de calidad	70
<b>Anexo C.</b> Caracterización SEM Piedecuesta	71
<b>Anexo D.</b> Mapa de riesgo SEM	72
<b>Anexo E.</b> Normograma SEM	79
<b>Anexo F.</b> Procedimientos SEM	79
<b>Anexo G.</b> Cadena de valor SEM	81
<b>Anexo H.</b> Formatos	83
<b>Anexo I.</b> Circular auditoría interna de calidad	85
<b>Anexo J.</b> Plan de auditoría	85
<b>Anexo K.</b> Lista de chequeo	86
<b>Anexo L.</b> Informe auditoría servicio de educación	87
<b>Anexo M.</b> Informe auditoría gestión de la salud pública	88

## GLOSARIO<sup>1</sup>

Terminología y definiciones que son aplicables al momento del estudio, de la norma NTCGP 1000:2009:

**ACCIÓN CORRECTIVA:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar las causas de una no conformidad detectada.

NOTA 1 Puede haber más de una causa para una no conformidad.

NOTA 2 La acción correctiva se toma para evitar que algo vuelva a producirse, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.

NOTA 3 Existe diferencia entre corrección y acción correctiva.

**ACCIÓN PREVENTIVA:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar las causas de una no conformidad potencial.

NOTA 1 Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial.

NOTA 2 La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda, mientras que la acción correctiva se toma para evitar que vuelva a producirse.

**ALTA DIRECCIÓN:** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel de una entidad.

**AUDITORÍA INTERNA:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad con los requisitos establecidos y que se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.

NOTA Las evidencias consisten en registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que sea pertinente para los criterios de auditoría, y que sea verificable.

**CALIDAD:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos.

NOTA 1 El término "calidad" puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente.

---

<sup>1</sup> Norma Técnica Colombiana de Gestión Pública 1000: 2009. [En línea] <[http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrieve\\_publicaciones?no=628](http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrieve_publicaciones?no=628)>. [Citado el 10 de Enero de 2014].

NOTA 2 "Inherente", en contraposición a "asignado", significa que existe en algo especialmente, como una característica permanente.

**CLIENTE:** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

**CONFORMIDAD:** Cumplimiento de un requisito.

**CONTROL DE LA CALIDAD:** Parte de la gestión de la calidad orientada a la verificación y al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

**CORRECCIÓN:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

NOTA 1 Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.

NOTA 2 Una corrección puede ser, por ejemplo, un reproceso o una reclasificación.

**DOCUMENTO:** Información y su medio de soporte.

EJEMPLO Registro, especificación, procedimiento documentado, dibujo, informe, norma.

NOTA 1 El medio de soporte puede ser papel, magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos.

NOTA 2 Con frecuencia, un conjunto de documentos, por ejemplo especificaciones y registros, se denominan "documentación".

NOTA 3 Algunos requisitos (por ejemplo, el requisito de ser legible) están relacionados con todos los tipos de documentos, aunque puede haber requisitos diferentes para las especificaciones (por ejemplo, el requisito de estar controlado por revisiones) y los registros (por ejemplo, el requisito de ser recuperable).

**EFFECTIVIDAD:** Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

NOTA La medición de la efectividad se denomina en la Ley 872 de 2003 como una medición del impacto

**EFICACIA:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

NOTA La medición de la eficacia se denomina en la Ley 872 de 2003 como una medición de resultado.

**EFICIENCIA:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

**ENFOQUE BASADO EN LOS PROCESOS:** Gestión sistemática de la interacción e interrelación entre los procesos empleados por las entidades para lograr un resultado deseado.

**ENTIDADES:** Entes de la Rama Ejecutiva del poder público y otros prestadores de servicios cubiertos bajo la Ley 872 de 2003.

NOTA 1 Según el artículo 2 de la Ley 872 de 2003, el Sistema de Gestión de la Calidad se desarrollará y se pondrá en funcionamiento, en forma obligatoria en los organismos y entidades del sector central y del sector descentralizado, por servicios de la Rama Ejecutiva del poder público del orden nacional, y en la gestión administrativa necesaria para el desarrollo de las funciones propias de las demás ramas del poder público en el orden nacional. Así mismo, en las Corporaciones Autónomas Regionales, las entidades que conforman el Sistema de Seguridad Social Integral de acuerdo con lo definido en la Ley 100 de 1993, y de modo general, en las empresas y entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios y no domiciliarios de naturaleza pública o las privadas concesionarias del Estado.

NOTA 2 Las Asambleas y Concejos podrán disponer la obligatoriedad del desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad en las entidades de la administración central y descentralizada de los departamentos y municipios.

**GESTIÓN:** Actividades coordinadas para planificar, controlar, asegurar y mejorar una entidad.

**GESTIÓN DOCUMENTAL:** Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

**MANUAL DE CALIDAD:** Documento que describe y especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una entidad.

NOTA Los manuales de calidad pueden variar en cuanto a detalle y formato para adecuarse al tamaño y complejidad de cada entidad en particular.

**MEJORA CONTINUA:** Acción permanente realizada, con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

**NO CONFORMIDAD:** incumplimiento de un requisito.

**OBJETIVOS DE CALIDAD:** Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.

NOTA 1 Los objetivos de la calidad se basan en la política de la calidad definida por la entidad.

NOTA 2 Los objetivos de la calidad se especifican, generalmente, para los niveles y funciones pertinentes de la entidad.

**PLANIFICACION DE LA CALIDAD:** Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados, para cumplir los objetivos de la calidad.

NOTA El establecimiento de los planes de la calidad puede ser parte de la planificación de la calidad.

**POLÍTICA DE CALIDAD DE UNA ENTIDAD:** Intención(es) global(es) y orientación(es) de una entidad relativa(s) a la calidad tal como se expresa(n) formalmente por la alta dirección de la entidad.

**PROCEDIMIENTO:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

NOTA Es recomendable que los procedimientos definan, como mínimo: quién hace qué, dónde, cuándo, porqué y cómo.

**PROCESO:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

NOTA 1 Los elementos de entrada para un proceso son, generalmente, salidas de otros procesos.

NOTA 2 Los procesos de una entidad son, generalmente, planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas, para generar valor.

NOTA 3 Un proceso en el cual la conformidad del producto o servicio resultante no pueda ser fácil o económicamente verificada, se denomina habitualmente "proceso especial".

**REGISTRO:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas.

NOTA 1 Los registros pueden utilizarse, por ejemplo, para documentar la trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones acciones preventivas y acciones correctivas.

NOTA 2 En general los registros no necesitan estar sujetos al control del estado de revisión.

**REQUISITO:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

NOTA 1 "Generalmente implícita" significa que es habitual o una práctica común para la entidad, sus clientes y otras partes interesadas, el que la necesidad o expectativa bajo consideración esté implícita.

NOTA 2 La palabra obligatoria, se refiere, generalmente, a disposiciones de carácter legal.

NOTA 3 Pueden utilizarse calificativos para identificar un tipo específico de requisito, por ejemplo, requisito de un producto y/o servicio, requisito de la gestión de la calidad, requisito del cliente.

NOTA 4 Los requisitos pueden ser generados por las diferentes partes interesadas.

**REVISIÓN:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

EJEMPLO Revisión por la dirección, revisión del diseño y el desarrollo, revisión de los requisitos del cliente y revisión de no conformidades

**RIESGO:** Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda afectar el desarrollo normal de las funciones de la entidad y el logro de sus



objetivos.

**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

**VALIDACIÓN:** Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

NOTA 1 El término "validado" se utiliza para designar el estado correspondiente.

NOTA 2 Las condiciones de utilización para validación pueden ser reales o simuladas

**VERIFICACIÓN:** Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados.

NOTA 1 El término "verificado" se utiliza para designar el estado correspondiente.

NOTA 2 La confirmación puede comprender acciones tales como:

- La elaboración de cálculos alternativos;
- La comparación de una especificación de un diseño nuevo con una especificación de un diseño similar probado;
- La realización de ensayos / pruebas y demostraciones; y
- La revisión de los documentos antes de su emisión.

## **Conceptos Generales Del Proceso Servicio De Educación<sup>2</sup>**

Para un mejor entendimiento y una clara interpretación de conceptos se presenta la siguiente lista de términos y definiciones

- **Macro-proceso:** Unidades o frentes de la Secretaría, pueden ser misionales o de apoyo y está conformado por procesos.

---

<sup>2</sup>

- **Proceso:** Conjunto de actividades que se interrelacionan, para transformar recursos con el fin de obtener un producto o servicio para el cliente interno o externo. Está compuesto por subprocesos.
- **Subproceso:** Grupo de actividades que forma parte del proceso.
- **Actividades:** Conjunto de tareas que componen un subproceso.
- **MEN:** Ministerio de educación nacional
- **EE:** Establecimientos educativos

## RESUMEN GENERAL DEL TRABAJO DE GRADO

**TÍTULO:** DIAGNÓSTICO INICIAL, DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y AUDITORÍA INTERNA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI-NTCGP: 1000, EN EL PROCESO SERVICIO DE EDUCACIÓN, DE LA ALCALDÍA DE PIEDECUESTA.

**AUTOR(S):** JOSE MIGUEL LOPEZ LASSO

**FACULTAD:** INGENIERÍA INDUSTRIAL

**DIRECTOR:** JACQUELINE SANTAMARIA VALBUENA

### RESUMEN

El presente proyecto se llevó a cabo bajo los lineamientos establecidos en los manuales y guías conforme a la NTCGP 1000:2009 y MECI 1000:2005, donde los anteriores sistemas tienen como propósito fundamental respectivamente, proporcionar productos y/o servicios que respondan a las distintas necesidades y expectativas que exigen sus clientes; y suministrar orientación a cada una de los entes del estado colombiano, con el fin de garantizar el cumplimiento de sus objetivos.

Teniendo en cuenta lo anterior mencionado, la administración municipal actual, estableció la implementación e integración de los sistemas, para ser aplicados al interior de todas las Secretarías y dependencias que hacen parte del municipio.

Para el presente proyecto que se llevó a cabo en la secretaria de educación del municipio de Piedecuesta, en la integración de la NTCGP y el MECI, donde se divide en 4 actividades, la primera de estas es la realización de un *DIAGNÓSTICO INICIAL*, en el cual se indaga cual es el estado de la secretaria, con relación al cumplimiento con los requisitos que estipula la NTCGP, dicha actividad se llevó a cabo bajo la aplicación de una lista de chequeo, que se realizó en conjunto con el funcionario encargado de los macro-procesos Control Interno Y Administración Del Sistema De Gestión De Calidad, siguiente a esta, se realizaron conjuntamente las etapas de *DOCUMENTACIÓN* e *IMPLEMENTACIÓN*, donde se realizaban la actualización, socialización y posterior entrega a los funcionarios de la secretaria de documentos tales como procedimientos, formatos, caracterización y normograma que tiene estipulado el ministerio de educación nacional, para las de secretarías, como última etapa se efectuó la *AUDITORÍA INTERNA*, donde se revisó, verificó e informó los hallazgos de conformidad, no conformidad, observaciones y oportunidades de mejora, con relación a los requisitos que pide la norma técnica colombiana para la gestión pública (NTCGP).

**PALABRAS CLAVES:** Modelo estándar de control interno MECI 1000:2005, NTCGP 1000:2009, Diagnóstico, Documentación, Implementación, Auditoría interna, MEN.

## **WORK'S GENERAL SUMMARY OF GRADE**

**TITLE:** INITIAL DIAGNOSIS, DOCUMENTATION, AND INTERNAL AUDIT IMPLEMENTATION OF INTEGRATED MANAGEMENT SYSTEM, MECI NTCGP: 1000, IN THE PROCESS OF EDUCATION SERVICE, OF THE MAYORALTY OF PIEDECUESTA.

**AUTHOR(S):** JOSE MIGUEL LOPEZ LASSO

**FACULTY:** INDUSTRIAL ENGINEERING

**DIRECTOR:** JACQUELINE SANTAMARIA VALBUENA

### **SUMMARY**

In the present project was carried out under the guidelines established in the manuals and guides in accordance with NTCGP 1000:2009 and MECI 1000:2005 where previous systems have as fundamental purpose respectively, provide products and/or services that satisfy the different needs and expectations that your customers demand, and provide guidance to each of the entities of the Colombian State, in order to ensure compliance with their objectives.

Considering the above, the current municipal administration, established the implementation and integration of the systems that be apply in all Secretaries and units that form part of the municipality.

For this project that it held in the secretariat of education of the municipality of Piedecuesta, in the integration of the NTCGP and the MECI , where it divide into 4 activities, the first of these is the realization of a INITIAL DIAGNOSIS, in which it investigates what is the status of the secretariat, with relation to compliment of the requirements that it establishes the NTCGP 1000:2009 , this activity was carried out under the application of a list of check-up , which it is realized in joint with the charged official of the macro - processes of Internal Control and Management of the System of Quality Management , following to this, it has done jointly the stages of documentation or implementation stages , where it realized the update , socialization and subsequent delivery to officials of the secretariat of documents, such as procedures , formats, characterization and nomogram that has provided the ministry of National Education , for secretariats, as the last stage was done the INTERNAL AUDIT, where it had reviewed, verified and reported findings of conformity, nonconformity , observations and opportunities for improvement with relation to the requirements that it asks the technical Colombian standard for public management (NTCGP)1000.

**KEYWORDS:** Standard Model of internal control MECI 1000:2005, 1000:2009 NTCGP, Diagnostic, Documentation, Implementation, Internal Audit, MEN

## **.INTRODUCCIÓN**

El diagnóstico inicial, documentación, implementación y auditoría interna del sistema integrado de gestión MECI-NTCGP: 1000, en el proceso servicio de educación, de la alcaldía de Piedecuesta, es el proyecto que se llevó a cabo entre el convenio estructurado para la UPB y la alcaldía municipal de Piedecuesta, la cual liderada por la administración del Señor alcalde Ángel De Jesús Becerra, en colaboración y asesoramiento por parte de la líder del proceso implementado y con el acompañamiento del autor de dicho informe, se realizaron todas las etapas enmarcadas con el propósito de conseguir los requisitos y cumplimiento en relación a lo estipulado para ambas normas; de igual forma gestionar e implementar la realización de la etapa de certificación del municipio en todas sus secretarías y despachos bajo el modelo de procesos, esto con el fin de dar cumplimiento a lo estipulado en el plan de desarrollo para la vigencia 2012-2015“ El contrato con la gente”; ayudando al municipio al aumento en sus índices de gestión, contar con instrumentos de control, seguimiento y evaluación en pro acciones efectivas, y una administración pública más eficiente y transparente en la prestación del servicio para toda la comunidad Piedecuestana.

Con base a lo anterior mencionado el proceso en el cual se trabajó Servicio De Educación, se llevaron a cabo 4 fases, de las cuales la primera consistió en la realización de un diagnóstico inicial para de esta forma evaluar las condiciones en que se encontró la alcaldía municipal, en relación a los requisitos estipulados por la NTCGP 1000, seguida esta por la fase de documentación que presenta la SEM y que es regida y estipulada por el ministerio de educación nacional (MEN), posterior a esta, la fase de socialización y como última fase la auditoría interna.

En el contenido del proyecto desarrollado se presentara de forma detallada las actividades desarrolladas con el fin de cumplir con las 4 fases estipuladas y de igual manera efectuar la realización y consecución de los objetivos propuestos en dicho convenio.

## 1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

### 1.1 PERFIL DE LA EMPRESA

Figura 1. Escudo de Piedecuesta



Fuente: Alcaldía de Piedecuesta

**Nombre de la entidad:** Alcaldía de Piedecuesta

**NIT:** 890.205.383

**Representante legal-Alcalde:** Ángel de Jesús Becerra Ayala

**PBX:** 6-56-15-29

**Dirección:** Carrera 7 No. 9-43; **Departamento:** Santander

**Ciudad:** Piedecuesta.

**Correo electrónico:** [contacto@alcaldiadepiedecuesta.gov.co](mailto:contacto@alcaldiadepiedecuesta.gov.co)

**Notificaciones Judiciales:** [notijudicial@alcaldiadepiedecuesta.gov.co](mailto:notijudicial@alcaldiadepiedecuesta.gov.co)

#### 1.1.1 Reseña<sup>3</sup>

Piedecuesta fue fundada el 26 de julio de 1776, su fundación se originó por un grupo de familias descendientes de Gironenses, liderados por Don Blas Mantilla.

En su origen la ciudad tuvo dos focos de asentamiento: La estancia de Juan De Velasco entre los Ríos Manco y Oro y el caserío del Hato en el cruce de caminos llamada la Villa del Cacho.

El Municipio de Piedecuesta en su historia ha recibido variedad de nombres entre ellos: Valle de Nuestro Señor, cuando se organizaron las primeras casas

---

<sup>3</sup> PRADA GARCÍA ALFONSO, Piedecuesta Pasado y Presente. Piedecuesta, 2011. p.p 98-99.

o rancherías. Villa Del Cacho, ya establecido el caserío .Pie de la cuesta, más tarde Parroquia de San Francisco Javier De Piedecuesta, Villa De San Carlos, Villa De Piedecuesta y finalmente, Municipio De Piedecuesta. Luego es correcto, llamarla por alguno de los dos últimos nombres.

Sellada la independencia nacional en 1819, la Ley de la República de Colombia del 23 de junio de 1824 reconoció la existencia de esta municipalidad.

Ya con la otorgación de este título Político-Administrativo, se le permitió constituirse en una municipalidad independiente de Girón con Cabildo, rentas, **Alcaldes**, cárcel y rentas propias.

“Piedecuesta es un municipio del departamento de Santander, Colombia. Se encuentra a 17 km de Bucaramanga, formando parte de su área metropolitana. Su extensión territorial es de 344 kilómetros cuadrados; observamos una alterada geografía que nos ofrece un sin número de valles, mesetas, montañas y colinas, accidentes territoriales que nos presentan una variada climatología, pasando del radiante sol de pescadero a la neblina del páramo de Juan Rodríguez.

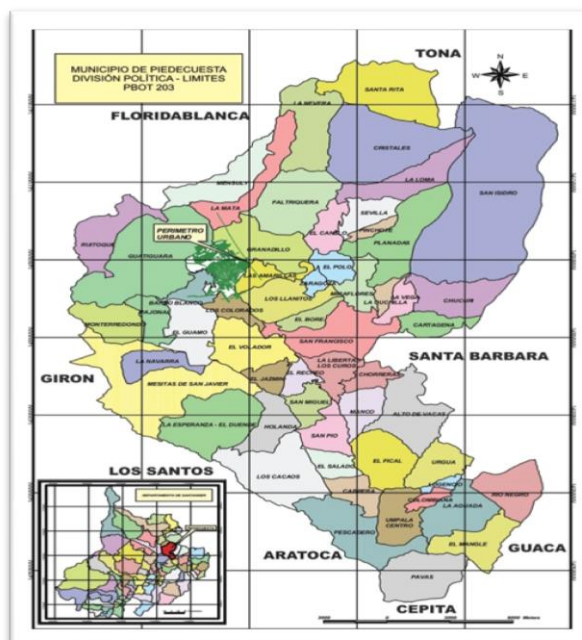
Es el cuarto municipio del área metropolitana en número de habitantes con un total de 116.569 pobladores, especialmente en el sector rural. Tiene 5 corregimientos y 38 veredas, lo que facilita la agricultura, pilar de la economía de la Villa, con productos como mora, caña, hoja de tabaco, de la cual viven decenas de familias “<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> Alcaldía de Piedecuesta [En línea], [http://www.alcaldiadepiedecuesta.gov.co/sitio/index.php?option=com\\_content&view=article&id=182:fundacion&catid=140&Itemid=179](http://www.alcaldiadepiedecuesta.gov.co/sitio/index.php?option=com_content&view=article&id=182:fundacion&catid=140&Itemid=179) , [Citado 2 de julio de 2013].

## 1.1.2 Ubicación geográfica del municipio de Piedecuesta

Figura 2. Ubicación geográfica



Fuente: <http://www.javeriana.edu.co/mapaalianzassantander.htm>

## 1.1.3 Fundamentos Institucional<sup>5</sup>

### 1.1.4 Misión

La Administración Municipal encamina su accionar a garantizar el desarrollo integral de sus habitantes, creando entre todos un pacto que dirija los esfuerzos hacia nuestro principal interés “el ser humano”, con un modelo de gobierno transparente, incluyente, social, solidario, productivo, sustentable, globalizado y comprometido con una educación pertinente y de calidad.

<sup>5</sup>Alcaldía de Piedecuesta [En línea], [http://www.alcaldiadepiedecuesta.gov.co/sitio/index.php?option=com\\_content&view=article&id=223&Itemid=180](http://www.alcaldiadepiedecuesta.gov.co/sitio/index.php?option=com_content&view=article&id=223&Itemid=180), [Citado 10 de Enero de 2014].



### **1.1.5 Visión**

El Municipio de Piedecuesta tiene una visión al año 2.030, busca convertirse en un territorio competitivo del nivel regional, en los sectores de la producción de sistemas hídricos, producción agropecuaria diversificada, desarrollo tecnológico y de turismo ecológico de aventura y deportivo, permitiendo a sus habitantes mantener un bienestar social dentro de un territorio agradable y cohesionado institucionalmente para lograr un desarrollo individual y colectivo sostenible.

Para el año 2015, contará con un modelo de desarrollo sustentable que opere de forma permanente, enfrentando los retos del conocimiento, uso y aprovechamiento sostenible de los recursos naturales; con infraestructuras sociales, económicas, culturales, deportivas y educativas, orientadas bajo un modelo de cohesión social, ofertando bienes y servicios públicos; los cuales se articulan al desarrollo económico bajo una dinámica empresarial, en donde se destaca la industria petroquímica, tecnológica y la agroindustrial. Con una ventaja competitiva en la oferta hídrica de calidad y cantidad, que permite potencializar el desarrollo urbanístico, vinculándose a macro proyectos del orden metropolitano, regional y nacional, bajo los principios de la lógica, la ética y la estética. La Administración Municipal concentrará sus esfuerzos en la focalización de tres ejes estratégicos que son: la transparencia para el buen gobierno, participación y cultura ciudadana y la ciudad sustentable.

## **1.2 FUNCIONES**

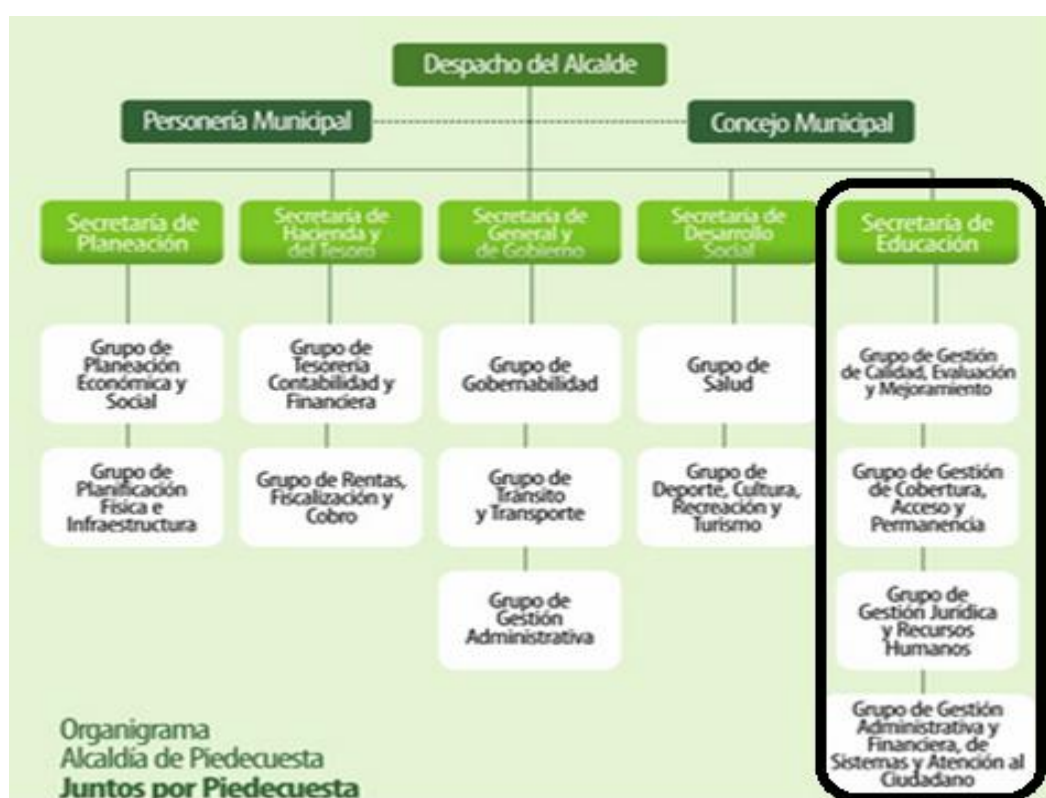
- Satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad Piedecuestana
- Dar respuesta oportuna a los requerimientos de la comunidad dentro del ámbito de competencia del Municipio
- Formular y ejecutar programas y/o planes que propendan al desarrollo de la comunidad
- Implementar y garantizar canales de comunicación efectivos para desarrollar un trabajo en equipo con la comunidad
- Aumentar el fomento de la formación y desarrollo humano de los funcionarios de la Alcaldía
- Gestionar, optimizar y administrar los recursos físicos y financieros
- Desarrollar una Cultura de mejora continua que garantice el sostenimiento y desarrollo del sistema de gestión de calidad

### 1.3. POLÍTICA DE CALIDAD

Satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad Piedecuestana a través de la prestación efectiva y oportuna de servicios y la formulación, ejecución y control de planes y programas de desarrollo, en cumplimiento del Plan de Desarrollo Municipal, La Constitución Política de Colombia y la Ley, mediante el establecimiento de canales de comunicación efectivos para desarrollar un trabajo en equipo con la comunidad, la actualización permanente del talento humano, la óptima administración de los recursos físicos y financieros y el mejoramiento continuo de procesos de calidad.

### 1.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Figura 3. Organigrama



Fuente: Pagina Web Alcaldía de Piedecuesta [10 de Enero de 2014]

Como se observa en la anterior figura, la Secretaría de educación municipal, es una de las dependencias que hace parte de la Alcaldía del municipio de Piedecuesta.

## 1.5 NÚMERO DE EMPLEADOS\*<sup>6</sup>

Tabla 1. Número de empleados Alcaldía de Piedecuesta

Número De Empleados Alcaldía De Piedecuesta				
Planta	Pensionados	Concejo de planta	Personería de planta	Contratistas (Aproximado)
54	62	3	3	350

Fuente: Oficina control interno [Alcaldía de Piedecuesta- 4de julio de 2013]

## 1.6 ÁREA DE TRABAJO<sup>7</sup>

### 1.6.1 Proceso (Servicio de educación)

El presente trabajo se realizó en la **Secretaría de Educación** del Municipio de Piedecuesta, es la dependencia de la alcaldía responsable de ejercer la administración educativa del municipio, en los aspectos de: organización, ejecución, vigilancia y evaluación del servicio educativo, de acuerdo con lo establecido en la Ley 60 de 1993, la ley 115 de 1994 y el estatuto docente.

En general se encargara de orientar, asesorar y dirigir la educación en el municipio; Se encarga de formular, orientar y ejecutar los planes y proyectos de desarrollo educativo.

A continuación se mencionara con más profundización aspectos generales y relevantes a tener en cuenta sobre la SEM (Secretaría de educación municipal).

---

<sup>6</sup> Oficina De Control Interno, Alcaldía De Piedecuesta, Santander, 4 de Julio de 2013.

<sup>7</sup> Oficina De Control Interno, Alcaldía De Piedecuesta, Santander, 10 de Julio de 2013.

## 1.6.2 Secretaría de educación<sup>8</sup>

Figura 4. Logo Secretaría De Educación



Fuente: Secretaría De Educación [En línea]

El Ministerio de Educación Nacional certificó al Municipio de Piedecuesta través de la resolución **No. 9101 del 23 de Noviembre de 2009**, formalizó la entrega de la Administración servicio educativo el día 30 de diciembre del año 2009, pero hasta a partir del 1 de Enero de 2010 el Departamento de Santander hizo entrega formal y efectiva de la Educación al municipio, esto conllevando a tomar la responsabilidad en todo lo concerniente a:

Manejo de planta de personal docente, directivo docente y administrativo de las instituciones y centros educativos del municipio, el manejo de los bienes muebles e inmuebles, archivos de información y demás responsabilidades derivadas de este proceso.

La máxima autoridad de la Secretaria De Educación Del Municipio (SEM), en la presente Administración, del Señor Alcalde Ángel De Jesús Becerra Ayala; es la Secretaria de Educación Licenciada GLORIA CONSUELO ORDUZ.

La SEM se encuentra ubicada en la carrera 8 N° 10-65 Centro, Piedecuesta, Santander.

Cuenta en la actualidad con **30** empleados en total, de los cuales se encuentran empleados de planta y contratistas, los cuales se relacionan en la siguiente tabla.

---

<sup>8</sup> Scribd [En línea]; <http://es.scribd.com/doc/54107848/Informe-gobierno-en-linea-alcald> [Citado 2 de septiembre de 2013].

### 1.6.3 Número de empleados<sup>9</sup>

Tabla 1. Número de empleados secretaría de educación de Piedecuesta

Número de Empleados Secretaria De Educación De Piedecuesta	
30 Empleados	
Planta	Contratistas
7	23

Fuente: Carlos Andrés Barrera, Gerente de Modernización SEM

### 1.6.4 Fundamentos<sup>10</sup>

#### 1.6.5 Misión

Lograr una educación integral de calidad que propenda por el desarrollo humano y social de los niños, niñas, jóvenes y adultos del Municipio de Piedecuesta, garantice el acceso y permanencia en el sistema educativo e incorpore la innovación para fortalecer la gestión institucional, mediante la implementación de procesos de modernización, el cumplimiento de las metas educativas del Plan de Desarrollo, que contribuyan a cerrar brechas de inequidad, formando mejores seres humanos, ciudadanos con valores éticos y competentes en su desarrollo social.

#### 1.6.6 Visión

Al finalizar el periodo de Gobierno “JUNTOS POR PIEDECUESTA”, en el año 2015, seremos una Secretaria líder en procesos de gestión estratégica orientados a la integración social y cultural de los ciudadanos, desarrollando políticas de calidad y ampliación de cobertura de los niños, niñas, jóvenes y adultos de nuestro municipio, logrando oportunidades de desarrollo humano, económico y social.

#### 1.6.7 Funciones

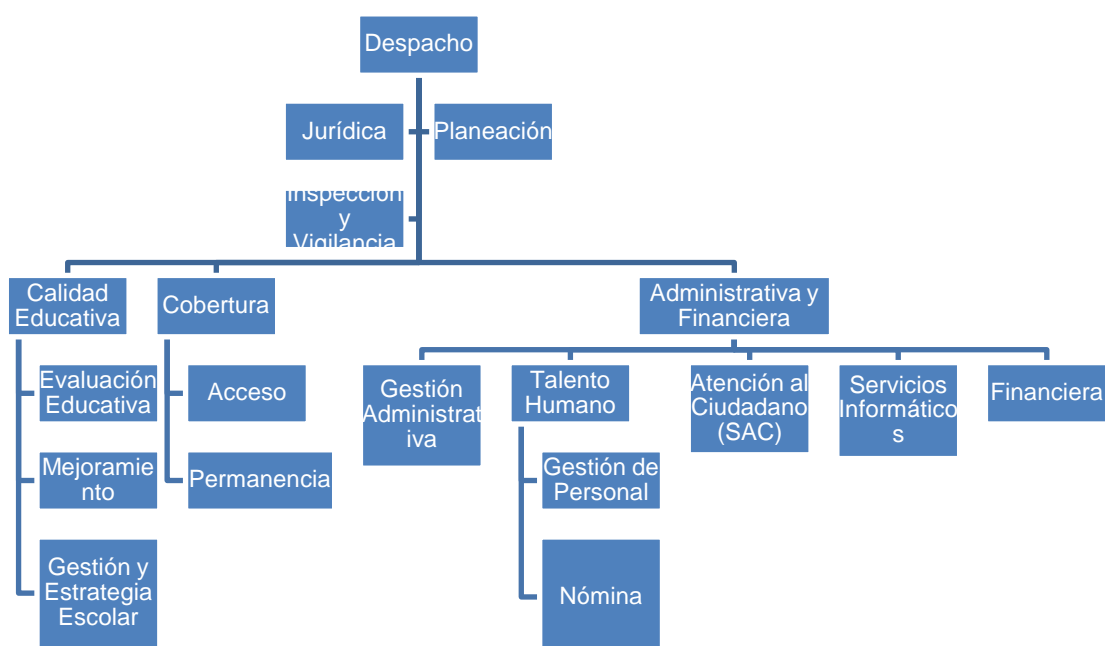
<sup>9</sup> BARRERA, Carlos Andrés, Gerente de modernización SEM, 2013.

<sup>10</sup> BARRERA, Carlos Andrés, Gerente de modernización SEM, 2013.

- Formular y dirigir la Política Educativa en el Municipio de Piedecuesta, de conformidad con la Constitución, la Ley, las Ordenanzas, los Acuerdos y demás normas sobre la materia
- Formular y dirigir la elaboración del Plan Educativo Municipal de conformidad con el programa de gobierno, el plan Nacional Decenal de Educación y el Plan Sectorial Nacional de Educación
- Administrar, sin perjuicio de la función nominadora, la Planta de Personal Docente, Directivo Docente y Administrativo del Municipio, y ejecutar los procesos de selección y concurso para proveer plazas vacantes, de acuerdo con la Ley y demás normas sobre la materia
- Administrar la prestación del servicio público de la educación formal en sus niveles preescolar, básica (primaria y secundaria) y media, educación para el trabajo y desarrollo humano, e informal, dirigida a niños y jóvenes en edad escolar, a adultos, a campesinos, a grupos étnicos, a personas con limitaciones físicas, sensoriales y psíquicas, con capacidades excepcionales y a población vulnerable de personas que requieran rehabilitación social en los términos y oportunidad que el Municipio le delegue
- Ejercer de conformidad con la Ley, la inspección y vigilancia de la educación en el municipio de Piedecuesta, con el fin de velar por su calidad, por el cumplimiento de sus fines y por la mejor formación moral, intelectual y física de los educandos y educadores
- Propender por el adecuado cubrimiento del servicio público educativo en el municipio y asegurar a los niños, niñas y adolescentes, las condiciones necesarias para su acceso, permanencia y continuidad en el sistema educativo grado a grado, nivel a nivel y ciclo a ciclo
- Dirigir la elaboración de estudios pendientes a determinar las estadísticas básicas y los indicadores de impacto del sector educativo como resultado de la aplicación de los sistemas de información (SIMAT, SAC, FINANCIERO Y HUMANO Y OTROS) en el municipio para la toma de decisiones
- Garantizar que los establecimientos educativos del estado, públicos, privados, los de carácter comunitario, solidario cooperativo o sin ánimo de lucro cumplan con las disposiciones legales para prestar el servicio educativo, en los términos y oportunidad que el departamento le delegue
- Dirigir e impulsar programas en materia de educación, ciencia y tecnología que contribuyan al mejoramiento del sector educativo

## 1.7 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL SECRETARÍA DE EDUCACIÓN<sup>11\*</sup>

Figura 5. Organigrama



Fuente: Carlos Andrés Barrea, Gerente Modernización SEM

<sup>11</sup> BARRERA, Carlos Andrés, Gerente de modernización SEM, 2013.

## 2. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA

El diagnóstico que se presentara a continuación , inicia con el análisis del estado actual en el que se encuentra el municipio de Piedecuesta, para posteriormente comenzar con un diagnóstico de forma general en relación a la norma NTCGP 1000:2009 , en la secretaría de educación del municipio.

### 2.1 PIEDECUESTA<sup>12</sup>

“Para dar cumplimiento a la Ley 872 de 2003, la Administración Municipal "por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del poder público y en otras entidades prestadoras de servicios"; el Decreto 1599 de mayo 20 de 2005 (por el cual se adopta el modelo estándar de Control Interno para el Estado Colombiano, MECI 1000:2009); el Decreto 2482 de 2012 por el cual “se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y gestión” y la Ley general de archivos 594 de 2000.

En relación a lo anterior mencionado y con la información suministrada por Laura Mercedes Duarte. [Contratista Profesional de Apoyo MECI – CALIDAD], se ha obtenido en el Municipio de Piedecuesta un desempeño frente al índice de gobierno Abierto-IGA, una ejecución de un promedio del 55, 34% **ver tabla 3**; lo que conlleva a que en el Municipio presente serias dificultades en el cumplimiento de Ley de archivos y atención al ciudadano, como se observa en la tabla **ver tabla 3**.<sup>13\*</sup>

Tabla 2. Índice de Gobierno Abierto Piedecuesta 2010

Indicador	Porcentaje
Categoría	1 Categoría
Implementación MECI	92,45%
Cumplimiento Ley de Archivo	13,33%
Reporte Sistema Estratégico de Información	78,49%
Gobierno en Línea	69,23%
Visibilidad de la Contratación	59,60%
Audiencias Públicas	70,00%
Atención al ciudadano	23,50%
<b>Total IGA</b>	<b>55,34%</b>

Fuente: Plan de desarrollo [Alcaldía De Piedecuesta 2012-2015]

Se destaca que el Municipio de Piedecuesta, en el indicador de Desempeño Integral calificado por el Departamento Nacional de Planeación para el año

<sup>12</sup> Plan de desarrollo [Alcaldía De Piedecuesta 2012-2015].

<sup>13\*</sup> DUARTE, Laura, Contratista Profesional de Apoyo MECI – CALIDAD, 2013.



2010, el cual mide la Eficacia, Eficiencia, Requisitos Legales, Capacidad Administrativa, Desempeño Fiscal y Gestión, presenta un Índice Integral de 64,6%, con lo cual se refleja la gestión de la administración para ese año, a nivel Departamental y a nivel Nacional, se encuentra posicionado así:

Tabla 4. Desempeño Integral del Municipio de Piedecuesta 2010

<b>INDICE DE DESEMPEÑO INTEGRAL 2010 - 64,6%</b>	
Posición a nivel Departamental	51
Posición a nivel Nacional	634

Fuente: Plan de desarrollo [Alcaldía De Piedecuesta 2012-2015]

Con lo anterior se refleja que el Municipio de Piedecuesta con un índice integral de 64,6% se encuentra en un Rango Medio ( $\geq 60$  y  $< 70$ ). Para la actual Administración, es importante mejorar estos indicadores en el cuatrienio (2012-2015).

Por lo cual la Administración requiere talento humano con la suficiente experiencia en la Administración pública, que apoye al fortalecimiento de los procesos y la institucionalidad, para que de esta forma, se le permita al municipio seguir mejorando en su gestión administrativa, garantizando la sostenibilidad y viabilidad financiera y la prestación de servicios de calidad.

En el año 2008 el municipio de Piedecuesta regulándose bajo la Ley 872 del 30 de Diciembre de 2003, se dispuso a la implementación del sistema de La Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, pero esta implementación no se siguió llevando a cabo, por lo que se requiere nuevamente la implementación y actualización de los planes de acción bajo las directrices definidas por el Sistema Integrado de gestión, en relación a la actual estructura de la Administración y el Plan De Desarrollo de la Alcaldía de Piedecuesta.

## **2.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN ( Diciembre de 2013)**

En la actualidad el ministerio de educación nacional tiene estipulado 14 Macro-procesos con que deben contar todas las secretarías de educación a nivel nacional del país, los cuales son los siguientes:

- Gestión Estratégica
- Gestión de la cobertura del sector educativo
- Gestión de la calidad del servicio educativo en educación preescolar, básica y media.
- SAC (Sistema De Atención Al Ciudadano)
- Gestión Financiera
- Control interno.
- Gestión de asuntos Legales y públicos
- Administración del sistema de gestión de calidad
- Gestión del talento Humano
- Gestión de la inspección y vigilancia de los establecimientos educativos.
- Gestión de programas y proyectos
- Gestión de la tecnología informática
- Gestión administrativa de bienes y servicios
- Gestión de la información

Por motivos de falta de personal, recursos, demanda, gestión, entre otros factores, la SEM en la actualidad (Diciembre 2013) , solo cuenta con 10 macro-procesos implementados, bajo lineamientos del MEN, siendo los no implementados:

- Gestión de programas y proyectos
- Gestión de la tecnología informática
- Gestión administrativa de bienes y servicios
- Gestión de la información

De los anteriores 10 Macro-Procesos mencionados, cuatro se encuentran certificados por el ICONTEC bajo la norma ISO 9001, los cuales son: (SAC (sistema de atención al ciudadano), gestión de la cobertura del sector educativo, gestión del talento humano y gestión de la calidad del servicio educativo en educación PBM).

Es importante resaltar el informe dado por el ministerio de educación nacional en su página <http://www.modernizacionsecretarias.gov.co/>, donde se pudo observar el logro alcanzado del 100 % de apropiación en el uso del SIGCE , “el cual es el sistema o plataforma, que se encarga del apoyo al proceso de gestión de la calidad del servicio educativo, dicho logro se obtuvo gracias al cumplimiento de indicadores de habilitación de información de PEI( proyecto educativo institucional) mediante su retroalimentación ,PMI ( planes de mejora institucional) , PAM( plan de apoyo al mejoramiento) mediante seguimiento de indicadores y el uso de las funcionalidades que soportan el macro-proceso D calidad educativa”<sup>14</sup>.

Para el logro alcanzado por parte de la secretaría, el MEN tiene en cuenta lo siguiente:

Tabla 5. Criterios tenidos en cuenta

Ítems	Criterios	Peso Ponderado
1	Nº de EE capacitados Vs Total de EE de la SE	10 %
2	PEI cargados	20%
3	PMI cargados	20 %
4	PAM cargado-Habilitado	25%
5	Registro de actividades de ciclo de calidad	25%

Fuente: [www.modernizacionsecretarias.gov.co](http://www.modernizacionsecretarias.gov.co)

El 100% de apropiación en el uso del SIGCE es un gran logro obtenido por parte de la SEM; sin embargo no se puede dejar de lado las falencias observadas en dicho despacho, que conlleva a un no correcto desempeño de las labores por parte de los funcionarios, al igual se ve afectada la prestación del servicio suministrado hacia los clientes y comunidad, entre las falencias detectadas se encuentran:

- Muchos funcionarios desconocen los procedimientos con que cuenta la secretaría, por lo cual llevan a cabo sus actividades en algunos casos no como se encuentra estipulado

<sup>14</sup> Modernización secretarias [En línea]; <http://www.modernizacionsecretarias.gov.co/modernizacion/index.php/ranking-de-secretarias/ranking-de-secretarias-sigce> [Citado 11 de Enero de 2013].

- Los documentos o formatos que cada funcionario responsable de cada Sub-Proceso debe manejar, no se encuentran organizados, ciertos funcionarios por desconocimientos a la existencia de dichos formatos, crean sus propios, donde el ministerio ya los tiene estipulado
- Con relación al punto anterior dichos formatos no se encuentran codificados, estructurados, con una versión, fecha de aprobación; por lo que dificulta llevar a cabo un control de estos
- La documentación en cuanto a las Hojas de Vida se encuentra muy desactualizado, por lo que conlleva a demoras en una oportuna prestación de servicio a los directivos, docentes y administrativos; pues la actualización de esta lleva un trabajo muy dispendioso; se puede constatar la necesidad de personal, que se dedique única y exclusivamente a la actualización de dichos documentos, para una mejor prestación de servicio en la SEM

Es importante aclarar y recalcar de manera clara que todos los manuales de procedimientos de los 14 macroprocesos con que cuenta la secretaría municipal, a su vez los indicadores, formatos, caracterización e instructivos, son suministrados por el ministerio de educación nacional, para su uso , pero permite cierta permisibilidad de poder realizar pequeños cambios, para de esta forma adecuarse a las necesidades de cada secretaria, dependiendo del tamaño del municipio donde se encuentre y la población a la que se preste sus servicios.

Teniendo clara la situación actual de la alcaldía municipal y de algunos aspectos generales de la SEM, es de gran importancia conocer el estado actual en el que se encuentra esta, con relación a los requisitos que estipula la NTCGP 1000:2009, por lo que a continuación se muestra los capítulos con que cuenta la norma ver **tabla 6**; los resultados obtenidos del diagnóstico fueron analizados el contenido de sus capítulos y numerales y dicha información se puede ver con más detalle en el numeral 7.1 del trabajo.

Tabla 6. Capítulos NTCGP 1000:2009

<b>Capítulos NTCGP 1000:2009</b>	
<b>4</b>	Sistema De Gestión De Calidad
<b>5</b>	Responsabilidad Por La Dirección
<b>6</b>	Gestión De Recursos
<b>7</b>	Realización Del Producto o Prestación Del Servicio
<b>8</b>	Medición Análisis y Mejora

Fuente: Autor

### **3. ANTECEDENTES**

### 3.1 NACIONAL<sup>15</sup>

A nivel nacional la Dirección General de la Corporación Autónoma Regional del Cauca, con el propósito de fortalecer el modelo gerencial implementado, así como el cumplimiento de objetivos y metas establecidos, asume el reto de implementar el Sistema Integrado: Modelo Estándar de Control Interno (MECI), Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y Sistema de Desarrollo Administrativo.

Este documento tiene como fin primordial el establecimiento de una guía que permite a las personas que laboran y hacen parte del CRC, visualizar de manera clara, precisa, eficiente y eficaz cada elemento articulado de MECI-SGC.

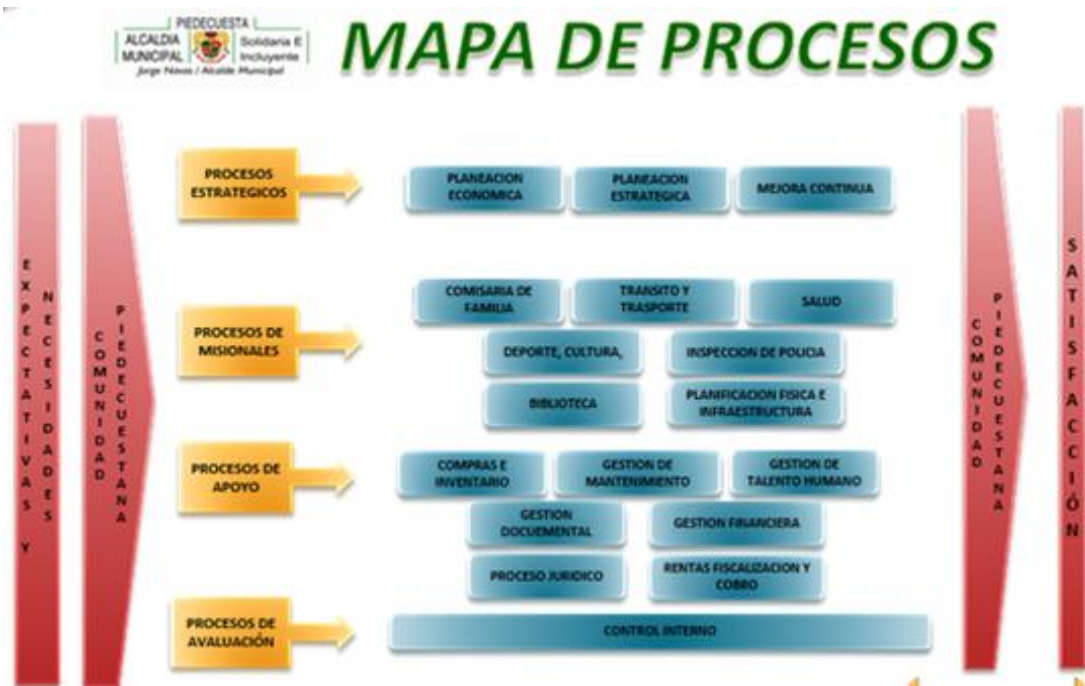
### 3.2 REGIONAL

A nivel regional y más específicamente en la **Alcaldía De Piedecuesta**, con información suministrada por la Oficina De control Interno, se pudo constatar que en el año 2008 se llevó a cabo la implementación de un sistema de gestión, Con el apoyo de la **Fundación Claridad**, dicha fundación realizó una gestión con base en la norma *MECI 1000:2005*, a modo que se lograra llevar un control interno adecuado, dicho control se inició con cuestionarios diligenciados por funcionarios sin ser entrevistados, pequeñas capacitaciones, mapas de procesos (**Ver figura 6**), pero conto con grandes problema con relación a su funcionalidad e interpretación, debido a la complejidad de estos.

---

<sup>15</sup> Corporación autónoma regional del cauca, [En línea], <http://www.crc.gov.co/files/SGC/cartilla.pdf>; [Citado 2 de julio de 2013].

Figura 6. Mapa de procesos



Fuente: Fundación claridad

De acuerdo a la evaluación general realizada por el Sistema de Gestión de Calidad del Municipio, se llegó a la conclusión que éste requiere ser reestructurado en todo sentido, desde su mapa de procesos, hasta la división y organización de las secretarías o dependencias, para de esta forma garantizar que su funcionamiento le permita al gobierno municipal el cumplimiento de los objetivos institucionales y ejecución de su plan de desarrollo 2012-2015.

En la actualidad , desde el primer trimestre del año 2013 se han realizado avances significativos de tipo estructural y Administrativo, para la detección y posterior mejoramiento de las fallas de cada secretaría, con la ayuda de los profesionales universitarios, que se desempeñan en la oficina de Control Interno, de la Alcaldía Municipal, se han obtenido avances importantes los cuales son:

**Apoyo calidad al talento humano<sup>16\*</sup>**

Capacitación: Se ha realizado en el primer trimestre la visita a las diferentes dependencias o secretarías, de la Administración Municipal para realizar el

<sup>16</sup> ARGUELLO, Josefina, Coordinadora Oficina Control Interno, Piedecuesta, 2013.

diagnóstico, con un total de 266 horas hombre de capacitación dirigido a Líderes de los Procesos en todas las dependencias o Secretarías.

### Re-Ingeniería del sistema de gestión de calidad

La evaluación llevada a cabo por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) para la vigencia 2012, se pudo constatar que los porcentajes (ver tabla 7), en el avance de la administración son muy regulares, poniendo en riesgo en correcta funcionalidad de la Administración.

Tabla.7 Porcentaje evaluación MECI y NTCGP

MECI	NTCGP
70,4%	25%

Fuente: Oficina control interno [Alcaldía De Piedecuesta]

### Nuevo sistema gestión de calidad

Se realizó la evaluación y restructuración del Sistema de Gestión de Calidad, para garantizar la Mejora Continua Del Sistema, cambiando la estructura del mapa de procesos con relación al propuesto por la Fundación Claridad, (Ver Figura 7).

Figura 7. Actual Mapa de procesos



Fuente: Plan de desarrollo 2012-2015[Alcaldía de Piedecuesta]



## **Gestión<sup>17\*</sup>**

Con el fin de realizar un fortalecimiento en los procesos de mejoramiento continuo, se llevó a cabo un convenio con la universidad Pontificia Bolivariana (UPB), para que un grupo de estudiantes de Ingeniería Industrial, llevaran a cabo su proyecto de grado en la Alcaldía De Piedecuesta, donde estos impulsen el alcance de la eficiencia, efectividad y eficacia del Sistema. , bajo el direccionamiento de la asesora de Calidad del Municipio.

## **Plan de acción<sup>18\*</sup>**

- Capacitación en todas las dependencias y secretarías de la Alcaldía.
- Actualización de procedimientos, manuales, documentos, guías, formatos, etc.
- Definir y caracterizar nuevos procesos
- Definir o reestructura indicadores de gestión por cada proceso.

## **3.3 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN<sup>19\*</sup>**

En lo concerniente a dicha secretaria, esta recibió por parte del Gerente de Procesos y Proyectos de Modernización del Ministerio de Educación en el año 2011, la certificación de 3 de sus 14 Macro-Procesos, los 3 certificados son: Servicio de Atención al Ciudadano, (SAC), Gestión del Talento Humano (GTH) y Cobertura Educativa.

Un año más tarde, fue certificado otro macro-Proceso, el cual es “Gestión de la calidad del servicio educativo en educación preescolar, básica y media, al igual se conservó la acreditación que un año atrás habían recibido los 3 Macro-Procesos mencionados con anterioridad.

Dicha certificaciones son dadas por el Icontec Bajo la Norma ISO 9001, donde los factores tenidos en cuenta para la certificación son: Certificar su calidad y oportunidad en los servicios de información.

---

<sup>17</sup> ARGUELLO, Josefina, Coordinadora Oficina Control Interno, 2013.

<sup>19</sup> BARRERA, Carlos Andrés, Gerente modernización SEM, 2013.

### 3.4 UNIVERSIDAD

A continuación se presentan dos proyectos de grado que se fueron realizados por estudiantes de ingeniería industrial de la Universidad Pontificia Bolivariana, proyectos en relación con el diseño, documentación, implementación y mantenimiento de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la NTCGP y el modelo estándar de control interno (MECI).

“El primer proyecto titulado ACTUALIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN, MANTENIMIENTO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD NTCGP 1000:2009 EN LA CONTRALORIA GENERAL DE SANTANDER, realizado por los estudiantes Carlos Mario Gómez Molina y Juan Felipe Mendoza, en el que consistía dar continuidad a este proceso de certificación en la contraloría, con el fin de mantener e implementar el sistema, para no dejar el proceso de certificación iniciado sin conseguir el objetivo primordial que era la certificación para la entidad”<sup>20</sup>.

“El segundo proyecto titulado DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA TÉCNICA DE LA CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2009 EN EL INSTITUTO MADRE DEL BUEN CONSEJO-SEDE A, realizado por la estudiante Laura Johanna Vásquez Otero, teniendo como objetivo primordial diseñar, documentar e implementar el SGC bajo la NTCGP 1000:2009 en dicho instituto del municipio de Floridablanca, Santander”<sup>21</sup>.

---

<sup>20</sup> GÓMEZ MOLINA, Carlos Mario. y MENDOZA SÁNCHEZ, Juan Felipe. Actualización de la documentación, mantenimiento e implementación del sistema de gestión de calidad NTCGP 1000:2009 en la contraloría general de Santander. Trabajo de grado de ingeniería industrial. Bucaramanga: Universidad Pontificia Bolivariana. 2010.

<sup>21</sup> VASQUES OTERO, Laura Johanna. Documentación E Implementación Del Sistema De Gestión De Calidad Bajo Los Lineamientos De La Norma Técnica De La Calidad En La Gestión Pública NTCGP 1000:2009 En El Instituto Madre Del Buen Consejo-Sede A. Proyecto de grado de ingeniería Industrial. Bucaramanga: Universidad Pontificia Bolivariana. 2011

#### 4. JUSTIFICACIÓN

La administración pública, al ser un servicio que se le ofrece a toda la comunidad de un determinado territorio, exige a todo el personal que se desempeñe en esta, una adecuada, oportuna y eficaz respuesta a las solicitudes o peticiones que exija la comunidad.

Es por esto la gran importancia que tiene para la Alcaldía de Piedecuesta la implementación armonizada del Modelo Estándar De Control Interno (MECI )1000:2005 y del Sistema de Gestión de la Calidad NTCGP 1000:2009, pues estos contribuyen a una mejora en todos los procesos y específicamente para el caso de este trabajo en el proceso *Servicio De Educación* ; debido a que ayuda a la identificación de los riesgos, favorece a la prestación de servicios de calidad que den respuesta oportuna antes las peticiones, solicitudes y necesidades de la comunidad Piedecuestana, al igual ante las peticiones, informes y exigencias de entidades regulatorias del estado, pues de haber problemas con estas, se pueden estar incurriendo en problemas administrativos, que lo han de llevar a una calificación en su gestión no favorable, con lo que se ve comprometido el giro de recursos financieros o en faltas administrativas.

Con relación a lo anterior mencionado es de relativa importancia para la Secretaria De Educación Municipal(SEM) la implementación de ambas herramientas, en sus 10 Macro-Procesos con que se cuentan implementados en la actualidad(Diciembre de 2013),para de esta forma, llevar todas sus actividades en coherencia con las políticas impartidas por el MEN, la Alcaldía municipal y entes reguladores, prestar una respuesta oportuna, estandarizada y organizada, a la población que tiene bajo su cargo dicha secretaría ,como lo son: "59 directivos docentes,923 docentes de aula,112 administrativos y 17 establecimientos educativos entre el sector rural y urbano."<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup> SEM Piedecuesta, [En línea], <http://www.sempiedecuesta.gov.co/>; [Citado 2 de julio de 2013].

## **5. OBJETIVOS**

### **5.1 OBJETIVO GENERAL**

Realizar un diagnóstico inicial, documentación, implementación y auditoría interna del sistema integrado de gestión MECI-NTCGP: 1000, en el proceso servicio de educación de la alcaldía de Piedecuesta.

#### **5.1.1 Objetivos específicos**

- Asesorar, Diseñar y documentar, los procedimientos, registros y demás documentación que estipula el MEN ,que llevan a cabo los funcionarios, de la Secretaria De Educación De Piedecuesta
- Capacitar y socializar todos los productos del SIGC (MECI-Calidad) al personal de la Administración municipal
- Diseñar, medir, reportar y analizar los indicadores de gestión de los procesos del sistema
- Capacitar a los diferentes funcionarios en los procedimientos obligatorios de la norma
- Direccionar y asesorar la implementación de las acciones propuestas en los planes de acción y directrices dadas por el SIGC
- Apoyar en los diferentes procesos de la Secretaria De Educación De Piedecuesta, para el desarrollo de la auditoría interna de calidad del municipio
- Apoyar en los diferentes procesos de la Secretaria de Educación, para la formulación e implementación de las acciones correctivas, preventivas o de mejora como resultado de la auditoría interna de calidad
- Garantizar la actualización permanente de los documentos y soportes del SIGC

## 6. MARCO TEÓRICO

El plan de desarrollo que se estructuró para la administración, del Señor Alcalde Ángel De Jesús Becerra en su periodo de gobierno, tuvo entre sus principales referentes para la creación de este, el plan nacional de desarrollo 2010-2014 “Prosperidad para todos”, el plan de desarrollo Santander en serio, “El gobierno de la gente” y el programa de gobierno propuesto por el alcalde y sus asesores.

### 6.1 PLAN DE DESARROLLO 2012-2015 MUNICIPIO DE PIEDECUESTA “EL CONTRATO CON LA GENTE”<sup>23</sup>

EL CONTRATO CON LA GENTE: Es un contrato social, un acuerdo de voluntades del gobierno y las demás instancias gubernamentales municipales con la sociedad y viceversa, y a la vez de la misma sociedad en su interior. Es como todo acuerdo de voluntades, generador de derechos y obligaciones, en donde el resultado final será el resultado del ejercicio de corresponsabilidad que incumbe a quienes viven en Piedecuesta.

Ejes estratégicos:

- Transparencia Para El Buen Gobierno

Se fundamenta en los principios de una correcta gestión, de los asuntos públicos y de los bienes públicos, en la integridad y en la obligación de rendir cuentas, (Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción)

- Participación Y Cultura Ciudadana

En este eje se trabajará en el fortalecimiento y en el desarrollo de competencias y habilidades para el ejercicio de la participación y del desarrollo de mejores Organizaciones de la Sociedad Civil y de los Consejos que acompañan el desarrollo de esta administración, así como la garantía de la veeduría ciudadana.

En tanto en Cultura Ciudadana, se buscará desde el eje estratégico, una educación en y para la cultura ciudadana; entendida como un cultivo de valores cívicos que conlleve tanto a propios como a visitantes volver suyo Piedecuesta

---

<sup>23</sup> Plan de desarrollo 2012-2015 Piedecuesta “El contrato con la gente”. [En línea]. <http://www.alcaldiadepiedecuesta.gov.co/sitio/index.php> [Citado 3 de julio de 2013].

- Ciudad Sustentable

Piedecuesta es el municipio con mayores potencialidades del área metropolitana de Bucaramanga y soporta su visión de desarrollo en un modelo de ciudad sustentable que encamina sus esfuerzos hacia la construcción colectiva de un territorio competitivo que involucre las dimensiones de lo poblacional, el ambiente natural, el ambiente construido, lo socio cultural y lo económico. El concepto de sustentabilidad definido en este modelo de desarrollo, se fundamenta en el resultado de la interrelación de las dimensiones anteriormente descritas; tomando como base los principios de lo lógico, lo estético, lo ético y las relaciones que se empoderen desde la Alianza Público – Privado.

## 6.2 NORMATIVIDAD GENERAL

Debido a que el siguiente proyecto se enfoca bajo los conceptos del sistema integrado de gestión de calidad NTCGP 1000:2009 y el modelo estándar de control interno MECI 1000:2005, a continuación se presentan conceptos en relación a Normatividad, leyes y decretos los más relevantes, los cuales son:

- **Ley 489 de 1998**<sup>24</sup>

Por la cual se estableció la creación del Sistema Nacional de Control Interno y se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.

- **Ley 872 de (Diciembre 30)**<sup>25</sup>

Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales

<sup>24</sup> Secretaria del Senado. [En línea], <[http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley/1998/ley\\_0489\\_1998.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley/1998/ley_0489_1998.html)> [citado 10 de Enero de 2014].

<sup>25</sup> Alcaldía De Bogotá [En línea], <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=11232>, [Citado 29 de agosto de 2013].

entidades. El sistema de gestión de la calidad adoptará en cada entidad un enfoque basado en los procesos que se surten al interior de ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente.

- **Ley 594 de 2000**<sup>26</sup>

Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos, que tiene como objeto, establecer las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado.

Dicha ley comprende a la administración pública en sus diferentes niveles, las entidades privadas que cumplen funciones públicas y los demás organismos regulados por la presente ley.

- **Decreto 1599 de 2005**<sup>27</sup>

Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano, el cual determina las generalidades y la estructura necesaria para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Control Interno en las entidades.

El establecimiento y desarrollo del Sistema de Control Interno en los organismos y entidades públicas, será responsabilidad de la máxima autoridad de la entidad u organismo correspondiente y de los jefes de cada dependencia de las entidades y organismos, así como de los demás funcionarios de la respectiva entidad.

- **Decreto 2482 de 2012**<sup>28</sup>

Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y gestión, cuyo objetivo es contribuir al Plan de Eficiencia Administrativa y Cero Papel y el Plan de Racionalización de Trámites.

---

<sup>26</sup> Secretaria Del Senado [En Línea], [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2000/ley\\_0594\\_2000.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2000/ley_0594_2000.html), [Citado 29 de agosto de 2013].

<sup>27</sup> Alcaldía De Bogotá [En Línea], <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=16547>; [Citado 29 de agosto de 2013].

<sup>28</sup> Archivo General [En Línea], <http://www.archivogeneral.gov.co/?idcategoria=7589#>; [Citado 29 de agosto de 2013].

### **6.3 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC), son conjuntos de herramientas que sirven para ayudar, dirigir y controlar en la gestión que hacen parte del diario vivir en las entidades, este sistema ayuda de igual forma a llevar a la realidad los requisitos de calidad que las entidades demanden para satisfacer los requerimientos pactados con sus usuarios, entes gubernamentales y con ella misma, a través de una forma ordenada siempre en visión de una mejora continua.

### **6.4 NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000: 2009<sup>29</sup>**

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 6º de la Ley 872 de 2003, esta norma específica los requisitos para la implementación de un sistema de gestión de la calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios.

La orientación de esta norma promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, el cual consiste en determinar y gestionar, de manera eficaz, una serie de actividades relacionadas entre sí.

Un enfoque de este tipo en un SGC, enfatiza sobre la importancia de:

- La comprensión y el cumplimiento de requisitos
- La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor.
- La obtención de resultados del desempeño y la eficacia del proceso.
- La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

Adicionalmente, puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como “planear- Hacer-Verificar-Actuar” (PHVA), cuatro elementos que se llevan a cabo sucesivamente:

- Planear: Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización

---

<sup>29</sup> Manual Norma técnica para la gestión pública NTCGP1000-2009, Republica de Colombia [En línea], [http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrive\\_publicaciones?no=628](http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrive_publicaciones?no=628) [Citado 15 de enero de 2014].



- Hacer: Implementar los procesos
- Verificar: Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados
- Actuar: Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos

## 6.5 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA RAMA EJECUTIVA DEL PODER PÚBLICO Y OTRAS ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVICIOS<sup>30</sup>

Para un correcto y exitoso funcionamiento en las entidades, con relación a su sistema de gestión de calidad, la norma NTCGP 1000:2009 cuenta con una serie de principios en el cual se encuentran enmarcados, integrados y complementados, para de esta forma las entidades siempre vayan en la búsqueda constante de una mejora en su desempeño; algunos de estos principios son los siguientes:

- **Enfoque hacia el cliente:** La razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuáles son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas
- **Liderazgo:** Desarrollar una conciencia hacia la calidad implica que la alta dirección de cada entidad es capaz de lograr la unidad de propósito dentro de ésta, generando y manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad
- **Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas:** Es el compromiso de los servidores públicos y/o de los particulares que ejercen funciones públicas, en todos los niveles, el cual permite el logro de los objetivos de la entidad
- **Mejora continua:** Siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para entregar los productos o prestar servicios en las entidades. Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de las entidades sea un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad

---

<sup>30</sup> Manual Norma técnica para la gestión pública NTCGP1000-2009, República de Colombia [En línea], [http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrieve\\_publicaciones?no=628](http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrieve_publicaciones?no=628) [Citado 15 de enero de 2014].

- **Transparencia:** La gestión de los procesos se fundamenta en las actuaciones y las decisiones claras; por tanto, es importante que las entidades garanticen el acceso a la información pertinente de sus procesos para facilitar así el control social

## **6.6 MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI1000:2005<sup>31</sup>**

El Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano – MECI 1000:2005 proporciona la estructura básica para evaluar la estrategia, la gestión y los propios mecanismos de evaluación del proceso administrativo, y aunque promueve una estructura uniforme, se adapta a las necesidades específicas de cada entidad, a sus objetivos, estructura, tamaño, procesos y servicios que suministran.

Para este modelo MECI la Ley 872 de 2003 promueve la adopción de un enfoque de operación basado en procesos, el cual consiste en la identificación y gestión, de manera eficaz, numerosas actividades relacionadas entre sí.

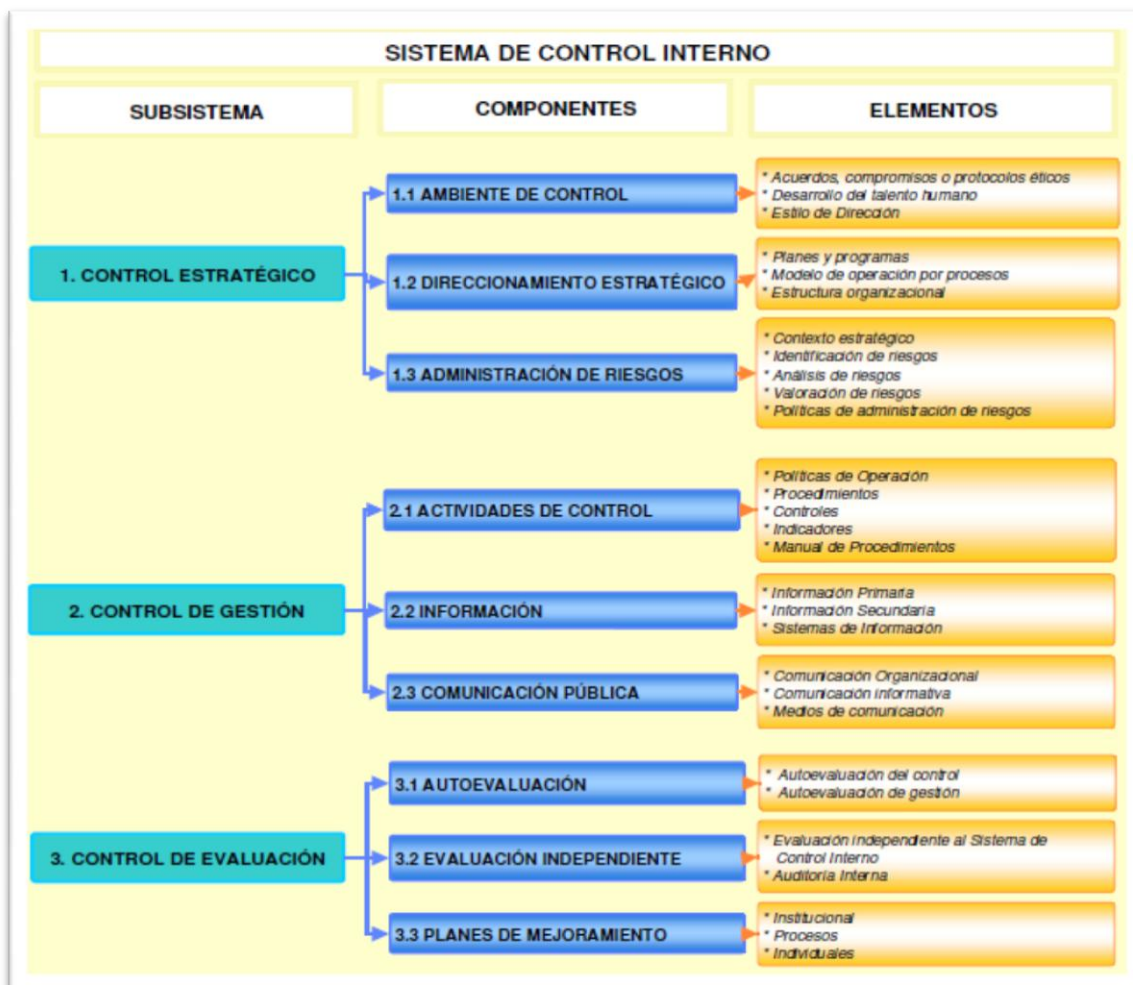
### **6.6.1 Estructura Del Modelo Estándar de Control Interno MECI**

Dicha estructura del MECI para entidades del Estado, se desarrolla en base al artículo 1° de la Ley 87 de 1993, el cual se encuentra conformado por Subsistemas, Componentes y Elementos de Control ver **figura 8** , en la cual se evidencia los vínculos existentes entre cada uno de ellos, bajo un enfoque sistémico que establece la citada Ley.

---

<sup>31</sup> Manual de Implementación Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI 1000:2005 República de Colombia [En línea], [http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrieve\\_publicaciones?no=628](http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrieve_publicaciones?no=628) [Citado 15 de enero de 2014].

Figura 8. Sistema de Control Interno



Fuente: Manual de Implementación Modelo Estándar de Control Interno - MECI 1000:2005

### 6.6.2 PRINCIPIOS DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI

- **Autocontrol:** Es la capacidad que ostenta cada servidor público para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados
- **Autorregulación:** Es la capacidad institucional para aplicar de manera participativa al interior de las entidades, los métodos y procedimientos establecidos en la normatividad, que permitan el desarrollo e implementación del Sistema de Control Interno

- **Autogestión:** Es la capacidad institucional de toda entidad pública para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por la Constitución, la Ley y sus Reglamentos
- **Auditoría.** En el contexto de los Sistemas de Gestión se entiende por auditoría el proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias (registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información verificable) y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los requisitos pertinentes

## 7 ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL PROCESO SERVICIO DE EDUCACIÓN EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE PIEDECUESTA

Tabla 8. Cronograma de actividades, 2013

ACTIVIDAD	PARTICIPAN	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Diagnostico documental: realizar un inventario documental de todos los documentos que existen por proceso, construyendo lo listados maestros de documentos por proceso.	OCI-CALIDAD	■	■	■						
Inducción general al sistema en conceptos generales.	TODAS LAS DEPENDENCIAS	■	■	■						
Formulación plan anticorrupción y atención al ciudadano	TODAS LAS DEPENDENCIAS		■	■	■					
Inducción enlaces UPB	TODOS EL PERSONAL			■	■					
Caracterización de procesos, y documentación de procedimientos, formatos, etc.	ENLACES DESIGNADOS				■	■	■	■	■	■
Capacitación indicadores de gestión.	ENLACES CALIDAD Y PLAN DE DESARROLLO				■					
Definir indicadores de gestión para los procesos del sistema.	TODOS LOS PROCESOS						■	■		
Definir controles preventivos y correctivos al sistema.	TODOS LOS PROCESOS							■	■	
Capacitación y acompañamiento en requisitos de la norma.	TODOS LOS PROCESOS				■	■	■	■	■	■
Capacitación en acciones correctivas, preventivas, control de producto no conforme.	TODOS LOS PROCESOS									■

Fuente: Laura Mercedes Duarte [Contratista Profesional de Apoyo MECI – CALIDAD]

Para el desarrollo de este proyecto, se desarrollaron varias etapas llevadas a cabo en el proceso de *Servicio De Educación* en el municipio de Piedecuesta, el desarrollo de estas actividades estuvo bajo la guía, acompañamiento y asesoramiento de distintos funcionarios en primer orden por Laura Mercedes Duarte [ Contratista Profesional de Apoyo MECI – CALIDAD ], Josefina Arguello, Vianey Gonzales [ Funcionarias oficina calidad ] y Carlos Andrés Barrera[Gerente Modernización SEM], algunos temas tratados por estos funcionarios fueron:

- Directrices generales acerca del funcionamiento de la alcaldía y secretaría de educación
- Lineamientos, metas, objetivos del plan de desarrollo
- Conceptos generales
- Metodología para llevar a cabo la creación de procedimientos, caracterización, formatos, normograma e indicadores de gestión
- Asesoramiento para realizar un adecuado proceso de auditoría interna con el fin de identificar hallazgos de: conformidad, no conformidad, observaciones y oportunidad de mejora en base a la NTCGP 1000:2009.

En la siguiente figura se presenta las fases que se llevaron a cabo para la realización del proyecto en la secretaría de educación de Piedecuesta.

Figura 9. Fases realización del proyecto en la SEM



Fuente: Autor

## 7.1. DIAGNÓSTICO INICIAL

Con el propósito de llevar a cabo este análisis, para la verificación del estado actual del sistema de gestión de calidad (SGC), en lo concerniente a la **secretaría de educación de Piedecuesta**, es indispensable realizar dicho diagnóstico que fue la primera etapa llevada a cabo en el proceso *servicio de educación*, donde se pudo evidenciar los aspectos positivos y rescatables, el estado actual y el porcentaje de cumplimiento en el que se encuentra el proceso, con relación a los lineamientos que estipula la norma técnica colombiana para la gestión pública (NTCGP) 1000-2009.

### 7.1.1 Actividades Para la Realización del Diagnóstico.

Para la elaboración del diagnóstico en la SEM, se realizó entrevista, primordialmente con el apoyo y acompañamiento del gerente de modernización de dicha secretaría, debido a que es el funcionario encargado de los Macroprocesos de control interno y administración del Sistema de gestión de calidad, por el cual es la persona, que por sus actividades conoce todo el funcionamiento y posee la información de dicha adecuada.

Previamente a la realización de entrevista con el funcionario, se llevó a cabo una previa revisión de los procedimientos, formatos, instructivos y demás documentación, que hacen uso los funcionarios para el correcto funcionamiento de sus tareas.

La herramienta utilizada fue una plantilla de Excel, donde están todos los capítulos y literales por separado de la NTCGP 1000; el archivo excel que se elaboró en el proceso servicio de educación se puede observar en su totalidad (Ver Anexo A, Diagnóstico Inicial;(" Carpeta Anexo" CD Adjunto)).

- Mecanismo para la recolección de información

Figura 10. Mecanismo realización Diagnóstico del SGC bajo la NTCGP 1000-2009

SECRETARIA DE EDUCACIÓN DE PIEDECUESTA					
PROCESO:		SERVICIO DE EDUCACIÓN			
Req. No	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD NTC GP 1000-2009				
4.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CUMPLE	NO CUMPLE	NO APLICA	OBSERVACIONES
	<b>Requisitos Generales</b>				
4.1	La entidad debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad de acuerdo con los requisitos de la norma NTC GP 1000-2009.	x			Debido a que existe manuales de procedimiento, acciones de seguimientos tales como auditorías internas, lineamientos en materia de SGC por el ministerio que son aplicados, y una evidencia de esta es que actualidad se encuentran certificados por el INCONTEC 4 macroprocesos.
4.1 (a)	La entidad debe identificar los procesos que le permiten cumplir la misión que se le ha asignado; incluyendo los procesos estratégicos, misionales, apoyo y evaluación.	x			La SEM, tiene claro identificados todos los procesos mediante los manuales de procedimientos de cada Sub-Procesos y ademas de esto se cuenta con la cadena de valor donde se definen los Macro-proceso de orden direccional, misional y de apoyo.
4.1 (b)	La entidad debe determinar la secuencia e interacción de estos procesos. (Mapa de procesos)	x			La SEM cuenta en cada uno de sus Macro-Procesos con el mapa SIPCO, el cual refleja dicha interacción de los procesos.
4.1©	La entidad debe determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de	x			Los criterios estan identificados en el documento lista de chequeo, para la realización de auditorias internas, estos criterios y metodos estan definidos en el manula de procedimiento del Macro-Proceso

Fuente: Laura Mercedes Duarte. [Contratista profesional de apoyo MECI-Calidad]

Como se pudo observar en la **figura 10**, la metodología que se empleó para la realización del diagnóstico inicial, era marcar por medio de una X, una de las 3 casillas con relación a cada literal que especifica la NTCP 1000, para en este caso en el proceso en el presente proceso, se calificó de la siguiente forma:

- CUMPLE
- NO CUMPLE
- NO APLICA

Adicionalmente a esto según criterios por parte del gerente de modernización de la SEM y propios, se llenó las casillas con las observaciones pertinentes en cada caso.

### 7.1.2 Información Obtenida del Diagnóstico del SGC Bajo la NTCGP 1000-2009

A continuación se presenta los criterios de evaluación para cada literal de la Norma, entre ellos los cumple, no cumple y no aplica



Tabla 9. Información diagnóstico del SGC bajo la NTCGP 1000-2009

Capítulos	Criterios de Evaluación
<b>4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	
4.1. Requisitos generales	Cumple en el proceso Servicio De Educación
4.2 Gestión documental	
4.2.1 Generalidades	Cumple en el proceso Servicio De Educación
4.2.2 Manual de calidad	Cumple en el proceso Servicio De Educación
4.2.3 Control de documentos	Cumple en el proceso Servicio De Educación
4.2.3 (a), 4.2.3 (b), 4.2.3 ©,4.2.3 (f).	No cumple en el proceso Servicio De Educación
4.2.3 (d), 4.2.3 (e), 4.2.3 (g).	Cumple en el proceso Servicio De Educación
4.2.4 Control de registros	Cumple en el proceso Servicio De Educación
4.2.4 Control de registros	No cumple en el proceso Servicio De Educación
4.2.4 Control de registros	Cumple en el proceso Servicio De Educación
<b>5. RESPONSABILIDAD POR LA DIRECCIÓN</b>	
5.1 Compromiso de la Dirección:	Cumple en el proceso Servicio De Educación
5.2 Enfoque al Cliente	Cumple en el proceso Servicio De Educación
5.3 Política de Calidad	No Cumple en el proceso Servicio De Educación
5.4 Planificación.	No Cumple en el proceso Servicio De Educación
5.5 Responsabilidad, Auditoría y Comunicación.	
5.5.1	No Cumple en el proceso Servicio De Educación
5.5.2 Representante de la dirección	
5.5.3 Comunicación Interna	Cumple en el proceso Servicio De Educación
5.6 Revisión por la Dirección	
Continuación tabla 9	
5.6.1 Generalidades	No cumple en el proceso Servicio De Educación
5.6.1 Generalidades	Cumple en el proceso Servicio De Educación

6.6.1 Generalidades	Cumple en el proceso Servicio De Educación
5.6.2 Información para la Revisión	Cumple en el proceso Servicio De Educación
5.6.3 Resultados De la Revisión	
5.6.3 (a) , 5.6.3 (b)	Cumple en el proceso Servicio De Educación
5.6.3 (c)	No Cumple en el proceso Servicio De Educación
<b>6. GESTIÓN DE RECURSOS</b>	
6.1 Provisión de Recursos	No aplica
6.2 Talento Humano	No aplica
6.3 Infraestructura	No aplica
6.4 Ambiente de Trabajo	No aplica
<b>7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACION DEL SERVICIO</b>	
7.1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio	Cumple en el proceso Servicio De Educación
7.1 (a) , 7.1 © , 7.1 (e)	No Cumple en el proceso Servicio De Educación
7.1 (b) , 7.1 (d)	Cumple en el proceso Servicio De Educación
7.2 Proceso Relacionados Con El Cliente	
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio:	Cumple en el proceso Servicio De Educación
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	Cumple en el proceso Servicio De Educación
7.2.3 Comunicación Con El Cliente	Cumple en el proceso Servicio De Educación
<b>7.3 DISEÑO Y DESARROLLO</b>	
7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo	No aplica en el proceso Servicio De Educación
7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	No aplica en el proceso Servicio De Educación
7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo	No aplica en el proceso Servicio De Educación
Tabla 9. Continuación	
7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo	No aplica en el proceso Servicio De Educación
7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo	No aplica en el proceso Servicio De Educación
7.3.6 Validación del diseño y desarrollo	No aplica en el proceso Servicio De Educación

7.3.7 Control de cambios del diseño y desarrollo	No aplica en el proceso Servicio De Educación
7.4 Adquisición de Bienes y Servicios	
7.4.1 Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios	Cumple en el proceso Servicio De Educación
7.4.2 Información para la adquisición de Bienes y Servicios	Cumple en el proceso Servicio De Educación
7.4.2 (a)	Cumple en el proceso Servicio De Educación
7.4.2 (b) , 7.4.2 ©	No Cumple en el proceso Servicio De Educación
7.4.2	Cumple en el proceso Servicio De Educación
7.4.3 Verificación de los productos y/o servicios	Cumple en el proceso Servicio De Educación
7.5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO	
7.5.1 (a), 7.5.1 (b), 7.5.1(c), 7.5.1 (e),7.5.1 (f)	Cumple en el proceso Servicio De Educación
7.5.1(d)	No aplica en el proceso Servicio De Educación
7.5.1 (g)	No Cumple en el proceso Servicio De Educación
7.5.2 Validación de los procesos de producción y de la prestación del servicio.	No Cumple en el proceso Servicio De Educación
7.5.2 (a),7.5.2 (b), 7.5.2 (c), 7.5.2 (d) ,7.5.2 (e)	No Cumple en el proceso Servicio De Educación
7.5.3 Identificación y Trazabilidad	Cumple en el proceso Servicio De Educación
7.5.4 Propiedad del cliente	Cumple en el proceso Servicio De Educación
7.5.5 Preservación del producto y/o servicio	Cumple en el proceso Servicio De Educación
7.6 Control de Los Equipos Dispositivos de Seguimiento y Medición	No aplica en el proceso Servicio De Educación
Tabla 9. Continuación	
<b>8. .MEDICIÓN ANALISI Y MEJORA</b>	
8.1 Generalidades	Cumple en el proceso Servicio De Educación
8.2 Seguimiento y Medición	Cumple en el proceso Servicio De Educación
8.3 Control del servicio no conforme	Cumple en el proceso Servicio De Educación
8.4 Análisis de datos	Cumple en el proceso Servicio De Educación
8.5 Mejora	
8.5.1 Mejora continua	Cumple en el proceso Servicio De Educación
8.5.2 (a), 8.5.2 (b), 8.5.2 (c), 8.5.2 (d), 8.5.2 (e) ,8.5.2 (f).	Cumple en el proceso Servicio De Educación

8.5.3 Acción Preventivas	Cumple en el proceso Servicio De Educación
--------------------------	--

Fuente: Autor

### 7.1.3 Porcentaje de Cumplimiento de la SEM bajo la NTCGP 1000-2009

Para la obtención de los porcentajes de cumplimiento en cada capítulo de la norma, se tuvo en cuenta el total de numerales con que cuenta la herramienta disponible, para la elaboración del diagnóstico.

Los porcentajes de cumplimiento, se realizó por medio de la suma del criterio CUMPLE que obtenía cada literal **Ver tabla 10**, y posterior a la relación entre el total de literales de cada capítulo se obtuvo el porcentaje de cumplimiento.

Tabla 10. Totalidad de cumplimiento de literales por capítulo

Capítulos NTCGP 1000:2009	Total de literal por capítulo	Número de cumplimiento por capítulo
4.. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	26	21
5.. RESPONSABILIDAD POR LA DIRECCIÓN	35	21
6.. GESTIÓN DE RECURSOS	.-	.-
7..REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO	88	43
8.. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	44	44

Fuente: Autor

En la **tabla 11** y **figura 11** se muestra el porcentaje de cumplimiento de los capítulos 4, 5,7 y 8 de la NTCGP 1000, realizada en el proceso servicio de educación

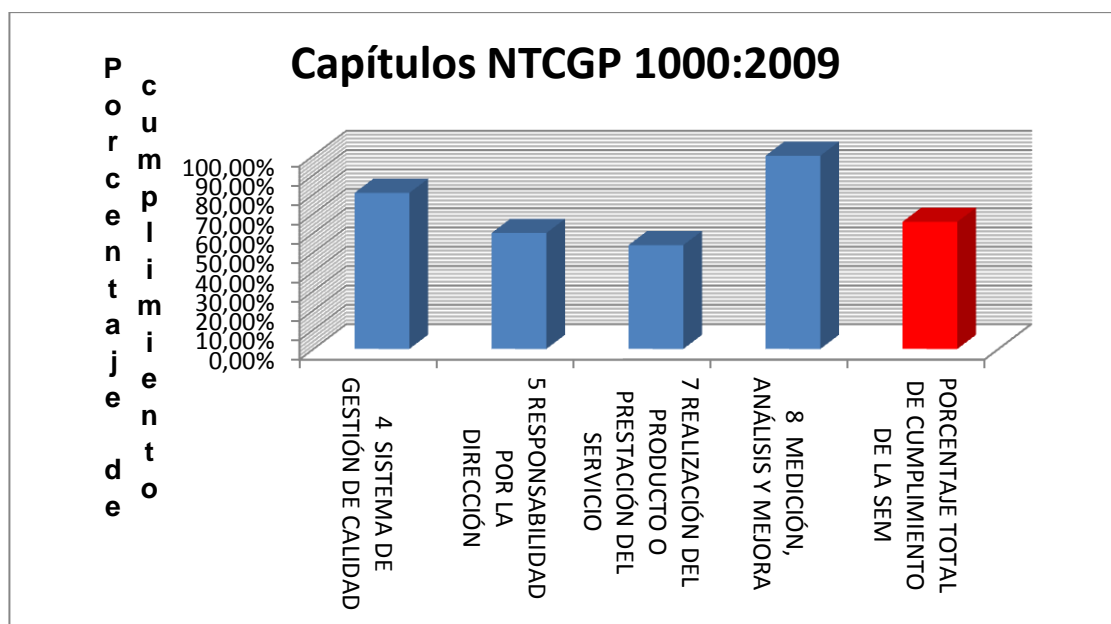
Tabla 11. Resultados capítulos NTCGP 1000-2009

Capítulos NTCGP 1000:2009	Porcentaje (%) de cumplimiento
4SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	80,76 %
5RESPONSABILIDAD POR LA DIRECCIÓN	60,00 %
6GESTIÓN DE RECURSOS	.-
7REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O	53,75 %

PRESTACIÓN DEL SERVICIO	
8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	100 %
<b>PORCENTAJE TOTAL DE CUMPLIMIENTO DE LA SEM</b>	<b>65, 80 %</b>

Fuente: Autor.

Figura 11. Histograma resultados capítulos NTCGP 1000-2009



Fuente: Autor

#### 7.1.4 Conclusión capítulo 4 sistema de gestión de calidad

El capítulo número 4 de SGC, cuenta con un porcentaje de cumplimiento del **80,76%**, este porcentaje se da, debido a que en la SEM:

- Existen manuales de procedimiento, acciones de seguimientos, tales como auditorías internas, lineamientos en materia de SGC suministradas por el Ministerio de educación nacional (MEN), que son aplicados, y una evidencia de esta es que en la actualidad se encuentran certificados por el ICONTEC bajo la norma ISO 9001-2008, 4 Macroprocesos, los cuales son:
  - ✓ Gestión De La cobertura Del Servicio Educativo
  - ✓ Gestión del Talento Humano
  - ✓ Gestión De La Calidad Del Servicio Educativo En Educación PBM
  - ✓ Atención Al Ciudadano

- Cuentan con toda la identificación de todos los procesos mediante los manuales de procedimientos de cada sub-procesos, estos a su vez cuenta con el diagrama SIPCO, en el cual se reflejan la interacción de todos los procesos, además de esto se cuenta con la cadena de valor donde se definen los macro-proceso de orden direccional, misional y de apoyo
- Los criterios están identificados en el documento lista de chequeo, para la realización de auditorías internas, estos criterios y métodos están definidos en el manual de procedimiento del Macro-Proceso N (SGC), y en los manuales de procedimientos de los demás macro-procesos
- La SEM cuenta con el recurso humano calificado y el apoyo técnico, brindado por el MEN, sin embargo dicho apoyo no se ha realizado en todas las áreas de la SEM, y se requiere de mayor acompañamiento, principalmente en el Macro-Proceso N (SGC)
- Se realiza medición de indicadores por parte de cada uno de los funcionarios, responsables de cada proceso, en la actualidad dicha medición se realiza, pero de forma irregular.  
El líder del SGC propende por el seguimiento a los planes de acción implementados de acuerdo a los resultados de las auditorías internas o las llevadas por el ICONTEC
- Se realizan acciones de seguimiento, mediante mesas de trabajo
- La SEM cuenta con la política de calidad, objetivos de calidad, el alcance del sistema, que se encuentran consignados en el manual del macro-proceso "N" administración del sistema de gestión de calidad; Pero esta deben ser ajustada de acuerdo a la nueva misión , visión y objetivos que se establecieron
- La SEM realiza la elaboración y emisión de los documentos (Formatos), que se aprueban en comité directivo, pero no realizan de acuerdo a los lineamientos de un manual de procedimiento, donde se defina los controles necesarios para aprobar los documentos
- Se requiere de un disco duro portátil para realizar copias de seguridad de los principales documentos y archivos de gestión de todas las áreas
- No se cuenta con procedimientos documentados donde se tenga identificados los controles necesarios para asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de versión vigente de los documentos que se hacen uso en la SEM

#### **7.1.5 Conclusión capítulo 5 responsabilidad de la dirección**

El porcentaje de cumplimiento para este capítulo es del **60,00%**, esto se evidencia en que:

- LA SEM cuenta con la política de calidad, objetivos de calidad, el alcance del sistema, que se encuentran consignados en el manual del macro-proceso "N" administración del sistema de gestión de calidad; Pero esta deben ser ajustada de acuerdo a la nueva misión, visión y objetivos que se establecieron, sin salirse de lo que estipula el Plan de desarrollo estipulado para el cuatrienio de gobierno del Alcalde de turno y los lineamientos que da el MEN
- Se socializa las metodologías para llevar a cabo en el SAC, con el fin de realizar comunicaciones internas adecuadas y ágiles, se posee un correo institucional, se realizan reuniones periódicas, pero se debe trabajar más en la integración de los equipos de trabajo y en el apoyo mutuo y compañerismo en la SEM
- Los resultados de las auditorías internas y externas son manejados por el gerente de modernización de la SEM, donde por medio de mesas de trabajo se analiza el resultado de estas
- Se cuenta con un representante de la alta dirección para el manejo y revisión del sistema de gestión de calidad, pero se requiere personal de apoyo para realizar las actividades de que el SGC sea adecuado, eficaz, eficiente y efectivo
- En ocasiones aún con las herramientas que cuenta la SEM para la comunicación entre sus empleados, estos no informan a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de ajuste para la mejora de este

#### **7.1.6 Conclusión capítulo 6 gestión de recursos**

Para el proceso servicio de educación, no es competencia la totalidad del capítulo 6 GESTIÓN DE RECURSOS de la NTCGP 1000, debido a que dicho despacho no tiene bajo su responsabilidad gestionar recursos financieros, de infraestructura, ambiente de trabajo y todo lo relacionado con el talento humano, por lo que son responsabilidad de los procesos de Gestión de las finanzas públicas, Infraestructura y Gestión del talento humano de la alcaldía municipal.

#### **7.1.7 Conclusión capítulo 7 realización del producto o prestación del servicio**

Dicho capítulo obtuvo un porcentaje de cumplimiento del **53,75%**, se evidencia en que en la SEM:

- La revisión de los requisitos para la prestación del servicio si se llevan a cabo, primordialmente en los 4 macro-procesos certificados bajo la ISO 9001:2008, debido a las auditorias que se le hacen a estos anualmente por parte del ICONTEC
- El canal de comunicación de la entidad con los clientes, se llevan a cabo por medio de reuniones constantes con rectores, comunicaciones a través de páginas WEB, cartas, afiches y uso del correo institucional con la comunidad educativa
- Toda planificación de servicio y puesta en marcha en la SEM, depende en gran parte del diseño, desarrollo, parámetros y lineamientos proporcionados por el MEN
- Se requiere apoyar los Sub-Proceso de historia laborales y el archivo de gestión , puesto que se requiere, la depuración, unificación y cargue en el sistema de todas las historias laborales de los docentes, directivos y administrativos del municipio de Piedecuesta
- No se disponen de registros donde se constate los resultados de la revisiones y de las acciones originadas, con relación a los requisitos que estipula la prestación de un servicio a la comunidad

### **7.1.8 Conclusión Capítulo 8 Medición Análisis y Mejora**

Con un porcentaje del **100%**, se resalta el cumplimiento que presenta la SEM con relación a este numeral, esto se debe a que:

- La realización de auditorías, la generación de planes de acción, donde se implementan las acciones correctivas, preventivas y de mejoras, se realizan, pero dicha actividad se lleva a cabo, solamente para los macroprocesos certificados por el ICONTEC, y para algunos macroprocesos que interactúan mediante articulación, con los macroprocesos certificados
- Mediante el SAC se implementan encuestas de satisfacción, donde se mide la oportunidad y calidad en la respuesta de las peticiones, quejas y reclamos (PQR)
- Las no conformidades son identificadas por cada funcionario en cada una de sus actividades, y para eliminar las causas del incumplimiento,



se realiza acciones de seguimiento por medio de un plan de acción, llevadas a cabo en conjunto por cada funcionario y el gerente de modernización

- El seguimiento de las acciones preventivas no se realizan en el momento preciso en que se presentan, dejan pasar mucho tiempo para tomar estas medidas, dichas acciones se llevan a cabo con el apoyo de la administración central y el MEN

### 7.1.9 Porcentaje de Cumplimiento de la Totalidad de Capítulos de la norma en la SEM

Como conclusión final se puede observar que el proceso SERVICIO DE EDUCACIÓN en el municipio de Piedecuesta, presenta un porcentaje de cumplimiento del **65,80%** sobre un 100%, con respecto a los requerimientos que estipula la norma técnica colombiana para la gestión pública (NTCGP 1000-2009), este porcentaje se puede explicar en gran medida como se mencionó con anterioridad, dicha secretaría cuenta con certificación ISO 9001 desde el año 2011 en 4 Macro-Procesos los cuales son; GESTIÓN DE COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO, GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN EDUCACIÓN PBM, TENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, siendo estos pilares para el correcto funcionamiento de dicho despacho.

De igual forma este alto porcentaje se da gracias a la gestión que ha llevado a cabo desde el año 2012 la secretaria de educación del municipio por parte de la Lic. *Gloria Consuelo Orduz Valencia*, que después de dos años de entrega formal al municipio de Piedecuesta del servicio de educación en el año 2010, ha venido gestionando por la eficacia, eficiencia de la prestación del servicio a toda la comunidad.

## 7.2 DOCUMENTACIÓN

Figura 12. Fases realización del proyecto en la SEM

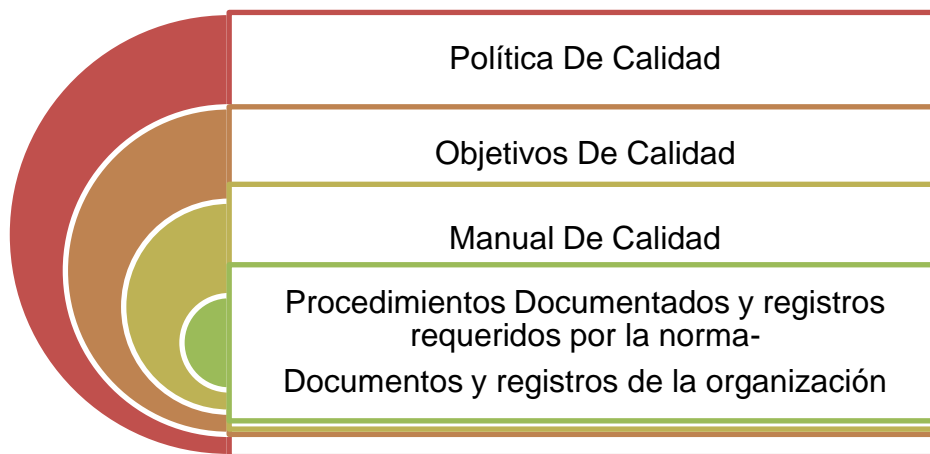


Fuente: Autor

Como había sido mencionado en el resumen del trabajo ambas etapas fueron llevadas a cabo conjuntamente con los funcionarios de la SEM de Piedecuesta; dichas etapas consistieron en la actualización y socialización de toda la documentación en la relación a procedimientos, formatos, caracterización, normograma y mapa de riesgo que requiere el proceso de servicio de educación; en el numeral 7.4 del presente trabajo se explica todo lo relacionado con la fase de socialización.

### 7.2.1 Documentos obligatorios por la norma NTCGP 1000:2009

Figura 13. Documentos Obligatorios NTCGP 1000:2009



Fuente: Autor

### 7.2.2 Política de Calidad y Objetivos de Calidad

La política de calidad es un documento donde se encuentra consignados cuales son las orientaciones e intenciones de las organizaciones en relación a sus sistema de gestión de calidad SGC y la satisfacción del cliente.

En relación a los objetivos de calidad, son aquellos donde se plasma, cual es el FIN del carácter general en relación a la política de calidad que las organizaciones establecen, es de relativa importancia que los objetivos presenten coherencia en relación a la política, debido a que unos objetivos bien estipulados ayudan a alcanzar las metas propuestas.

En la actualidad la política de calidad en la SEM existe pero, no cuenta con los objetivos actualizados en relación a esta. (Ver Anexo B. Misión. Visión y Política de calidad aprobada; (“Carpeta Anexo” CD Adjunto)).

En el caso de la política de calidad y objetivos de calidad en relación general a la alcaldía, que es la encargada de dictar los lineamientos para todos los despachos, esta cuenta con ambos documentos, pero no se encuentra enmarcado en cuanto al direccionamiento estratégico y plan de desarrollo estipulado por el gobierno del alcalde en turno “EL CONTRATO CON LA GENTE “.

### **7.2.3 Manual de Calidad**

Es el documento donde se presenta de forma específica y breve el sistema de gestión de calidad de las organizaciones, este incluye:

- El alcance del SGC
- Presentación de la empresa
- Mapa de procesos y caracterización
- Política y objetivos de calidad
- Procedimientos documentados
- Descripción del sistema de gestión de calidad

De manera adicional en el Anexo 2 se puede observar la propuesta planteada a la SEM de Piedecuesta del manual de calidad, este contiene los 10 macro-procesos que se encuentran implementados en la SEM (Diciembre 2013), que a diferencia del manual de calidad que posee la secretaría a finales del año inmediatamente anterior, solo contiene los 4 macro-procesos con certificación ISO 9001.

De esta serie de documentos que debe incluir el manual de calidad, los llevados a cabo, en relación al alcance del convenio estipulado en el proceso de servicio de educación de Piedecuesta fueron:


### **7.2.4 Caracterización**

Es el documento en el cual las organizaciones pueden plasmar de forma ordenada y estructura, todas las particularidades en relación a la fabricación de un producto o prestación de un servicio, en esta se plasma todo lo relacionado con la descripción de los procesos, normatividad, identificación de las variables de entrada, salida y recursos del proceso; por otro lado identificar controles, mecanismos necesarios para que las organizaciones funcionen de eficiente forma ( mapa de riesgo), y por último los indicadores que determinen la efectividad , estos relacionados con la calidad.

Para el caso del proceso servicio de educación el mapa de riesgo con que cuenta la SEM, fue suministrado por el Gerente de modernización.

Para la realización de la caracterización se implementó el formato suministrado por Laura Mercedes Duarte, ver **figura 14**. (Ver Anexo C. Caracterización SEM Piedecuesta.; (“Carpeta Anexo” CD Adjunto)).

Figura 14. Formato caracterización

		Nombre del proceso		Ubicación:
				Versión:
				Página:
<b>IDENTIFICACION DEL PROCESO</b>				
Nombre del proceso:			Autoridad:	
<b>OBJETIVO DEL PROCESO Y RESULTADOS ESPERADOS</b>				
<b>ENTRADAS, SALIDAS Y RECURSOS DEL PROCESO</b>				
ENTRADAS		SALIDAS		RECURSOS
<b>DESCRIPCION DE ACTIVIDADES DE GESTION JURIDICA</b>				
ACTIVIDADES		PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS Y/O FUENTES DE INFORMACION		RESPONSABLES
<b>ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO</b>				
<b>REQUISITOS APLICABLES</b>				
NTC GP1000	MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO	LEGALES Y REGLAMENTARIOS		RIESGOS
<b>INDICADORES DE GESTION DEL PROCESO</b>				
META		FRECUENCIA DE MEDICION	INDICADOR	
<b>DESCRIPCION DE CONTROLES</b>				
DESCRIPCION DEL CONTROL	TIPO		REGISTRO (MODO DE VERIFICACION)	FRECUENCIA MEDICION
	C	P		
<b>HISTORIAL DE CAMBIOS</b>				
VERSION	DESCRIPCION			FECHA

Fuente: Laura Mercedes Duarte [Contratista Profesional de Apoyo MECI – CALIDAD]

#### 7.2.4.1 Mapa de Riesgos SEM

Es la herramienta en la cual se encuentra diligenciada toda la información que se presenta en la SEM, en relación a los riesgos que aquejan a esta, conllevando a una inadecuada prestación del servicio a sus clientes y una incorrecta funcionalidad de los procesos con que cuenta dicha secretaría.

El mapa de riesgo se realizado conjuntamente con el gerente de modernización de la SEM y los funcionarios encargados de cada proceso.

La totalidad de su contenido se puede observar en el siguiente anexo (Ver Anexo D. Mapa de riesgos SEM; (“Carpeta Anexo” CD Adjunto)), Y este hace referencia a lo siguiente en mención:

- Riesgo: Identificación de los riesgos con que cuenta cada proceso a cargo de los funcionarios.
- Acciones: Hace referencia a las tareas propuestas, con el propósito de impedir que el riesgo se materialice o se lleve a cabo.
- Responsables: Dejar establecido el funcionario encargado de cada una de las tareas propuestas para prevenir la materialización del riesgo
- Cronograma: Establecer una fecha determinada para el cumplimiento de dichas tareas, con el fin de lograr un seguimiento en la ejecución y cumplimientos de estas
- Indicadores: Establece un método para la evaluación de las tareas que fueron propuestas para cada riesgo identificado

### **7.2.5 Indicadores**

Estos son de mucha ayuda en las organizaciones debido a que proporciona ayuda en relación a identificar cada meta y objetivo para cumplir con los objetivos trazados, como lo son identificar los responsables del correcto funcionamiento del indicador, el tipo de indicador, la periodicidad y la fórmula para su cálculo, entre otros factores que se tienen en cuenta en distintas organizaciones.

En la actualidad la SEM cuenta con indicadores que son suministrados por el ministerio de educación nacional, a estos se les lleva a cabo medición y reporte por parte de cada uno de los funcionarios, responsables de cada proceso, pero no son analizados y estudiados la totalidad.

En relación a la lista de los 5 indicadores respecto a calidad que se ven a continuación, estos fueron rediseñados, ajustados a las condiciones, necesidades de la SEM de Piedecuesta y reportados a todos los funcionarios para que estos en conjunto con el gerente de modernización encargado de los macro-proceso SGC y control interno, asignen las metas a cada indicador y el tiempo de cumplimiento de cada meta, con el fin de que posterior a la primera etapa de auditoría interna, llevada a cabo por la alcaldía municipal, se implementara la medición y de esta forma reportar los análisis en el tiempo determinado, esto con el propósito de obtener resultados medibles y cuantificables de los ajustes y acciones tomadas en las no conformidades detectadas en la primera auditoría interna, para de esta forma obtener un mejor desempeño y resultado en la segunda etapa de auditoría interna, posterior al proceso de auditoría de certificación llevada a cabo por el ICONTEC.

Tabla 12. Indicadores de gestión proceso Servicio De Educación

INDICADORES DEL PROCESO						
NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	PERTINENCIA DEL INDICADOR	FÓRMULA PARA SU CÁLCULO	DEFINICIÓN DE VARIABLES DE LA FÓRMULA	PERIODICIDAD / FECHAS DE MEDICIÓN	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO DEL INDICADOR
<b><u>Evaluación de riesgos</u></b>	Proceso	Al establecer la probabilidad de ocurrencia de los riesgos que pueden impedir el logro de los objetivos, así como la importancia de sus consecuencias, la entidad puede determinar la capacidad para su aceptación y manejo y tomar las decisiones pertinentes sobre su tratamiento y definición de políticas de riesgo.	$PRI = RI / RTt$ $PRIm = RIm / RTt$ $PRM = RM / RTt$ $PRT = RT / RTt$ $PRA = RA / RTt$	<b>PRI</b> = Proporción de riesgos inaceptables. <b>PRIm</b> = Proporción de riesgos importantes. <b>PRM</b> = Proporción de riesgos moderados. <b>PRT</b> = Proporción de riesgos tolerables. <b>PRA</b> = Proporción de riesgos aceptables. <b>RI</b> = Cantidad de riesgos inaceptables sin control. <b>RIm</b> = Cantidad de riesgos importantes sin control. <b>RM</b> = Cantidad de	Cada vez que se efectúe un taller de riesgos	P.U SGC y control interno

INDICADORES DEL PROCESO						
NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	PERTINENCIA DEL INDICADOR	FÓRMULA PARA SU CÁLCULO	DEFINICIÓN DE VARIABLES DE LA FÓRMULA	PERIODICIDAD / FECHAS DE MEDICIÓN	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO DEL INDICADOR
				riesgos moderados sin control. <b>RT</b> = Cantidad de riesgos tolerables sin control. <b>RA</b> = Cantidad de riesgos aceptables sin control. <b>RTt</b> = Cantidad de riesgos totales sin control.		
<b><u>Seguimiento al mejoramiento institucional</u></b>	Proceso	El mejoramiento institucional se monitorea determinando el estado de las acciones de mejoramiento así como su eficacia para mantener el control de los problemas o riesgos mayores.	<b>PACEf</b> = ACEf / ACA <b>PACNEf</b> = ACNEf / ACA <b>PAANEj</b> = AANEj / ACA <b>PAAEEj</b> = AAEEj / ACA	<b>PACEf</b> = Proporción de acciones cerradas eficaces <b>PACNEf</b> = Proporción de acciones cerradas no eficaces <b>PAANEj</b> = Proporción de acciones abiertas no ejecutadas <b>PAAEEj</b> = Proporción de acciones abiertas en ejecución	Trimestral al presentar el informe de seguimiento institucional	Comité Directivo

INDICADORES DEL PROCESO						
NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	PERTINENCIA DEL INDICADOR	FÓRMULA PARA SU CÁLCULO	DEFINICIÓN DE VARIABLES DE LA FÓRMULA	PERIODICIDAD / FECHAS DE MEDICIÓN	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO DEL INDICADOR
				<b>ACEf=</b> Acciones cerradas eficaces <b>ACNEf=</b> Acciones cerradas no eficaces <b>AANEj=</b> Acciones abiertas no ejecutadas <b>AAEEj=</b> Acciones abiertas en ejecución <b>ACA=</b> Acciones cerradas y abiertas		
<b><u>Acciones correctivas eficaces</u></b>	proceso	El Sistema de gestión de calidad ofrece una herramienta de mejoramiento continuo muy valiosa, que permite detectar, analizar, controlar y eliminar las causas de No-Conformidades que estén afectando a los procesos de la SE.	<b>%ACE=</b> ACC/ACP* 100	<b>% ACE =</b> Acciones correctivas eficaces <b>ACC =</b> Acciones correctivas que eliminaron la causa de la no conformidad <b>ACP=</b> Acciones correctivas generadas en el período	Trimestral	Profesional Especializado de Planeación
<b><u>Acciones preventivas eficaces</u></b>	Proceso	El Sistema de gestión de calidad ofrece una herramienta de	<b>%APE=</b> APC/API * 100	<b>% APE =</b> Acciones preventivas eficaces <b>APC =</b> Acciones	Mensual	Profesional Especializado de Planeación



INDICADORES DEL PROCESO						
NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	PERTINENCIA DEL INDICADOR	FÓRMULA PARA SU CÁLCULO	DEFINICIÓN DE VARIABLES DE LA FÓRMULA	PERIODICIDAD / FECHAS DE MEDICIÓN	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO DEL INDICADOR
		mejoramiento continuo muy valiosa, que permite detectar, analizar, controlar y eliminar las causas de No-Conformidades potenciales que estén afectando a los procesos de la SE.		preventivas cerradas en el período <b>API=</b> Acciones preventivas generadas en el período		
<b><u>Cumplimiento Programa de Auditoría Interna</u></b>	Proceso	La auditoría interna es una necesidad dentro cualquier sistema de gestión de calidad que requiera la mejora continua. Es una "entrada" fundamental para la revisión por la Dirección.	<b>%CPAI=</b> AE/AP * 100	<b>%CPAI=</b> Cumplimiento programa de auditoría interna <b>AE =</b> Actividades Ejecutadas <b>AP=</b> Auditorías programadas	Cada vez que se termine de ejecutar el programa de auditorías	Profesional Especializado de Planeación

Fuente: Autor

## 7.3 NORMOGRAMA

Con el fin de garantizar el cumplimiento de sus actividades, se realizó el normograma en relación a las normas de carácter constitucional, legales, reglamentarias y de autorregulación dadas por el MEN.

Este normograma contribuye a delimitar e identificar las responsabilidades, al igual por otro lado, ayuda a mantener de forma ordenada y al día las vigencias de las normas que regulan la prestación del servicio y funcionamiento de la SEM. (Ver Anexo E. Normograma SEM; (“Carpeta Anexo” CD Adjunto)).

### 7.3.1 Procedimientos

En esta etapa del trabajo no fueron revisados en su totalidad los procedimientos de todos los macro-procesos implementados en la SEM debido a distintos motivos presentados por los funcionarios, como lo eran, reuniones, viajes, auditorías internas y externas, entre otros factores.

Los procedimientos que no fueron revisados son los que hacen parte de los macro-procesos:

- Gestión estratégica
- Gestión financiera
- Gestión de asuntos legales Y públicos

Como se ha dicho, los procedimientos que se encuentran estructurados en la SEM de Piedecuesta, se encuentran bajo las directrices que estipula el MEN y que se encuentra consignada toda la información en la página web [modernizacionsecretarias.gov.co](http://modernizacionsecretarias.gov.co), (Archivo- Pagina2- Manuales Macroprocesos). (Ver Anexo F. Procedimientos SEM; (“Carpeta Anexo” CD Adjunto)).

Esta actividad se realizó por medio de reuniones previamente citadas con anterioridad con cada funcionario responsable de cada actividad, dichas reuniones se citaban por medio de llamada telefónica directamente al funcionario, correo electrónico, o por medio del gerente de modernización, que era el encargado de hacerle saber de estas.

Las reuniones se llevaron a cabo con la compañía y asesoramiento del Gerente de modernización, que era el encargado de hacerle saber, sobre la metodología que se llevó a cabo, la cual consistía por medio del uso del

formato documentación de procedimientos **ver figura 15**, suministrado por parte de Laura Mercedes Duarte realizar las siguientes actividades:

- Identificar el macro-proceso que se iba a trabajar
- El objetivo y alcance
- Las condiciones generales, es decir donde se establecen las políticas que se deben manejar para el correcto funcionamiento de las actividades
- Se realizaron pequeños ajustes recomendados por los funcionarios de la SEM con relación a las actividades y metodologías con que cuenta cada proceso
- Se revisó la frecuencia que se debe llevar a cabo en cada actividad, y el responsable de esta
- Y la normatividad que se debe tener en cuenta

Figura 15 Formato documentación de procedimientos

	<b>FORMATO PARA LA DOCUMENTACION DE PROCEDIMIENTOS Y DISEÑAR FORMATOS</b> (Escriba aquí el nombre del Procedimiento o del Formato)	Cargo: _____
		Versión: 0.0
		Página 1 de 1

1. **OBJETO** (describa el objeto del procedimiento que realiza)

2. **ALCANCE** (defina el campo de aplicación o limite de este procedimiento)

3. **DEFINICIONES:**

4. **CONDICIONES GENERALES** (se establecen las actividades, los requerimientos, las políticas o las disposiciones que deben ser tenidas en cuenta para la ejecución del proceso o actividad.)

5. **PROCEDIMIENTOS**

Nº	ACTIVIDAD	METODOLOGÍA	FRECUENCIA	RESPONSABLE
1				
2				

6. **NORMATIVIDAD APLICABLE A LA ACTIVIDAD**

7. **HISTORIAL DE CAMBIOS**

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA
0.0	Original	


[administrativa@alcaldiadeniedecuesta.gov.co](mailto:administrativa@alcaldiadeniedecuesta.gov.co)

Fuente: Laura Mercedes Duarte [Contratista Profesional de Apoyo MECI – CALIDAD]

- Finalizada las reuniones con los distintos funcionarios, se diligenciaba el siguiente formato acta de visita **ver figura 16** , donde se deja registro del

objetivo, desarrollo de la reunión, compromiso o conclusiones de alguna parte

Figura 16. Formato acta de visita

		<b>ACTA DE VISITA</b>			Código: F-MC-001 Versión: 0.0 Página 1 de 1		
		<b>ACTA N°</b>					
		FECHA (dd/mm/aa)	HORA INICIO:	HORA FINAL:	LUGAR	INTERNO	EXTERNO
<b>PARTICIPANTES</b>							
NOMBRE		CORREO		CELULAR	FIRMA		
<b>OBJETIVO</b>							
<b>DESARROLLO DE LA REUNION</b>							
<b>COMPROMISOS / CONCLUSIONES</b>							
Código: F-MC-001		Versión: 0.0		Página 1 de 1			
Elaboró: Mecj Calidad		Revisó: Mecj Calidad		Aprobó: SGC			

Fuente: Laura Mercedes Duarte [Contratista Profesional de Apoyo MECI – CALIDAD]

### 7.3.2 Macro-procesos, proceso SEM Piedecuesta

La siguiente es la lista de los 10 macro-proceso y procesos con que cuenta el servicio de educación en la SEM del municipio de Piedecuesta, estos son codificados bajo criterios específicos, se identifican con letras de la A a la N en mayúscula y su codificación es tomada de los documentos de mapa de proceso o cadena de valor (Ver Anexo G. Cadena De Valor SEM; (“Carpeta Anexo” CD Adjunto)).

Tabla 13. Macro-procesos y procesos SEM Piedecuesta

NOMBRES MACRO-PROCESOS	NOMBRES PROCESOS
<b>A. GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>	A01. Análisis De La Información Estratégica Educativa
	A02. Formulación Y Aprobación Del Plan De Desarrollo Educativo
	A03. Apoyo Y Fortalecimiento A La Gestión De Los Establecimientos Educativos

	A04. Evaluación De Resultados
<b>C. GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL PROCESO EDUCATIVO</b>	C01 Establecer Las Directrices, Criterios, Procedimientos Y Cronograma Para La Organización Y Gestión De La Cobertura Del Servicio Educativo
	C.02 Proyectar Cupos
	C03. Solicitar, Reservar Y Asignar Cupos Oficiales
	C.04 Registrar Matrículas De Cupos Oficiales
	C05. Hacer Seguimiento A La Gestión De Matrícula
<b>D. GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN EDUCACIÓN PRE-ESCOLAR, BÁSICA Y MEDIA</b>	D01. Gestión De La Evaluación Educativa
	D02. Garantizar El Mejoramiento Continuo De Los Establecimientos Educativos
<b>E. ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	E01. Gestionar Solicitudes Y Correspondencia
	E02. Desarrollar Y Mantener Relaciones Con El Ciudadano
<b>F. GESTIÓN DE LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS</b>	F01. Inspección Y Vigilancia A La Gestión De Establecimientos Educativos
	F02 Legalización De Establecimientos Educativos
<b>H. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	H01. Administrar La Planta De Personal
	H02. Selección E Inducción De Personal
	H03. Desarrollo De Personal
	H04. Administración De Carrera
	H05. Manejo Del Fondo Prestacional
	H06. Administración De La Nómina
	H07. Administración De La Nómina
<b>J. GESTIÓN FINANCIERA</b>	J01. Presupuesto
	J02. Tesorería
	J03. Contabilidad
<b>K. CONTROL INTERNO</b>	K01. Autocontrol
<b>M. GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS</b>	M01. Tramitar Acciones Judiciales Y Litigios
	M02. Prestar Asesoría Jurídica
<b>N. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	N01. Seguimiento, Análisis Y Mejora
	N02. Administración De Documentos

Fuente: [modernizacionsecretarias.gov.co](http://modernizacionsecretarias.gov.co)

### 7.3.3 Formatos

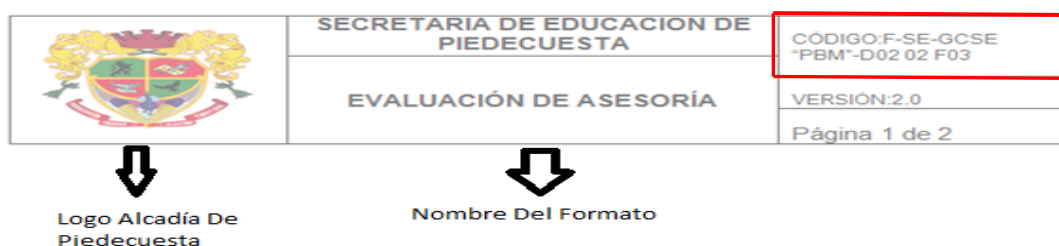
Documentos que contribuyen a una eficaz realización de las actividades por parte de los funcionarios de la SEM, estos fueron revisados, ajustados, actualizados, parametizados, y estructurados en relación a los originales suministrados por el MEN en su página web.

Dichas actividades fueron realizadas conjuntamente con los funcionarios que son los que más conocen acerca de sus actividades, estos daban los lineamientos que se debía llevar a cabo a cada uno, si era necesario omitir su uso, o crear uno nuevo acorde a las condiciones de la SEM. (Ver Anexo H. Formatos; (“Carpeta Anexo” CD Adjunto)).

### 7.3.4 Codificación de Formatos

Los formatos que se suministraron para el uso de los funcionarios, presenta la siguiente estructura esquematizado en la figura 17.

Figura 17. Codificación formatos



Fuente: Autor

Tabla 14. Codificación formatos

F	SE	GCSE	D	02	02	F 03
Formato	Secretaría de educación	Iniciales nombre macro-proceso	Nomenclatura macro-proceso	Número de proceso	Número de Sub-proceso	Número de formato

Fuente: Autor

### 7.4 Socialización

Como se había mencionado en el numeral 7.2, las etapas de documentación e implementación en el proceso de servicio de educación, fueron llevadas a cabo conjuntamente.

Mientras se llevaba a cabo la reunión con los funcionarios se les hacía conocer la página con la que cuenta el ministerio, en el cual podían consultar toda la información relacionada con:

- Manuales de procesos y procedimientos de cada macro-proceso
- Caracterizaciones
- Formatos e instructivos
- Indicadores

Previo a la reunión era revisada toda la información en cuanto a procedimientos y formatos, mediante el uso de la herramienta suministrada; lo siguiente se realizaba con el fin de agilizar y hacer uso eficiente del tiempo disponible en las reuniones.

En esta etapa se elaboraba, revisaba y socializaba la información correspondiente a los requerimientos estipulados por los funcionarios, al igual se revisaba todo lo concerniente a documentos que estipula el ministerio, para de esta forma hacerle ajuste en relación al servicio prestado en la secretaría, dependiendo de la cantidad de ajustes y modificaciones a procedimientos y formatos se realizaban varias reuniones hasta que al final se terminara la totalidad de las actividades a cargo por cada uno de ellos.

Posterior a estas etapas, se llevó a cabo una reunión con algunos funcionarios encargados de cada proceso, donde se socializaba los procedimientos obligatorios requeridos por la norma NTCGP 1000:2009 ver Anexo 3, vale resaltar que dicha reunión solo conto con la presencia de 6 de la totalidad de funcionarios de la SEM.

En la **tabla 15** lista de actividades se puede observar el total de reuniones llevadas a cabo con cada uno de los funcionarios responsables de cada Macro-Proceso, al igual se evidencia el número total de procedimientos socializados y aprobados.

En los Anexos generales 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10 se observan algunas de las actas de reuniones, diligenciadas con los funcionarios de la SEM.

#### **Tabla 15.** Lista de actividades

<b>Proceso</b>	<b>Servicio De Educación</b>	
<b>Macro-Procesos</b>	<b>N° Reuniones</b>	<b>Procedimientos</b>
L. GTI	1	4
C. GCSE	2	5
F. GIVEE	2	2
E. AC	1	2
H. GTH	12	7
D. GCSE en PBM	1	2
K. CI	1	1
N. ASGC	1	2
Reuniones con G Modernización	9	---

Fuente: Autor

## 7.5 AUDITORÍA INTERNA

Figura 18. Fases realización del proyecto en la SEM



Fuente: Autor

Posterior a las 2 fases del trabajo realizadas, la última de estas, fue la realización de Auditoría interna en el sistema de gestión de calidad, esta se llevó a cabo con el fin de verificar y evaluar las acciones y actividades que se desarrollaron en todo el transcurso del trabajo; Por lo que con esta última etapa, se da por terminado el ciclo PHVA, siendo parte esta del ciclo del Verificar y actuar.

La auditoría Interna de calidad se aplicó, en todo lo concerniente a la documentación existente en los procesos de servicio de educación y secretaria de desarrollo social, más específicamente en el proceso gestión de la salud pública.

Para el proceso de servicio de educación se contó con el apoyo de la auditora líder, una funcionaria de la alcaldía de Bucaramanga que realizaba aporte en el



proceso y funcionarios de la SEM; y para el proceso de gestión de la salud pública se contó al igual con citados funcionarios mencionados con anterioridad y un enlace UPB.

### **7.5.1 Lineamientos para las realizaciones de las auditorías internas**

Mediante circular enviada por parte del Señor Alcalde Ángel De Jesús Becerra con el apoyo de Laura Mercedes Duarte [Líder proyecto SIGC], se dio comunicación formal a todos los secretarios de despacho, jefes oficinas asesoras y demás servidores públicos, del inicio de dicho proceso en las distintas áreas, con el fin de obtener las indicaciones necesarios para un adecuado desarrollo. (Ver Anexo I. Circular auditoría interna de calidad; ("Carpeta Anexo" CD Adjunto).

### **7.5.2 Plan Auditorías Internas**

El plan de auditoría se realizó bajo los criterios dados por Laura Mercedes Duarte, donde se dejaba claro aspectos tales como, la persona encargada de liderar este proceso (Auditor Líder), conformación del equipo auditor (auditores observadores), criterios y objetivos de la auditoría; y el cronograma detallado para llevarse a cabo en cada proceso. (Ver Anexo J. plan de auditoría; ("Carpeta Anexo" CD Adjunto).

### **7.5.3 Herramienta Utilizada**

La herramienta que se hizo uso para llevar a cabo las auditoría en el proceso gestión de la salud pública, consistía en una serie de preguntas que se realizaban al líder del proceso y demás funcionarios, la estructuración de las preguntas se basó en relación a lo consignado en procedimientos, caracterización, formatos y demás evidencias que fueron suministradas. (Ver Anexo K. Lista de chequeo; ("Carpeta Anexo" CD Adjunto).

### **7.5.4 Resultados de Auditorías**

#### **7.5.4.1 Proceso servicio de educación**

Para el presente proceso, se realizó una participación como auditor observador, dicho papel se llevó a cabo debido a que en el proceso de servicio de educación era en el que se había trabajado, sin embargo, la auditora líder, permitía la realización de ciertas preguntas en relación al funcionamiento y documentos con que cuenta la SEM.

En el desarrollo de la auditoría se evidenciaron un total de:

Tabla 16. Evidencias

NO CONFORMIDADES	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
4	6	10

Fuente: Autor

- La siguiente es la lista de no conformidades o incumplimientos detectados, bajo la NTCGP 1000:2009 y MECI

Tabla 17. Incumplimiento numeral NTCGP-MECI

Numeral MECI-NTCGP	Clasificación no conformidades
4.1 Requisitos generales	Mayor
4.2.3 Control de documentos	Mayor
4.2.4 control de registros	Mayor
5.6 Revisión por la dirección	Menor
8.2.1 Satisfacción del cliente	Mayor
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	Mayor
8.4 Análisis de datos	Menor
8.5 Mejora continua	Menor

Fuente: Autor

- **OPORTUNIDADES DE MEJORA**

1. Se recomienda definir lineamientos institucionales frente al reporte de información correspondiente a los seguimientos trimestrales de ejecución presupuestal y de metas frente al plan de desarrollo.

2. Se recomienda mantener las reuniones periódicas con el equipo para garantizar el monitoreo de los indicadores misionales, así como la gestión adelantada por Secretaria de Educación con registros que permitan evidenciar la mejora continua del proceso.

3. Llevar a cabo la revisión y ajuste de los documentos del sistema (caracterizaciones, Procedimientos, formatos, caracterización), con el fin de garantizar una oportuna respuesta ante el objetivo del proceso, para de esta forma asegurar la eficacia, eficiencia en el sistema.

4. Socializar con todo el equipo las metas e indicadores de la Secretaria de Educación y de igual manera realizar una re-inducción a todas las

dependencias frente a la estructura del plan de desarrollo y metodología de seguimiento al cumplimiento de las mismas.

5. Reforzar el análisis de los datos de entrada para la revisión por proceso, de modo tal que los líderes de macroprocesos puedan aportar las acciones correctivas, preventivas o de mejora que impulsen el mejoramiento continuo del proceso y por ende del sistema; garantizando el reporte de este informe al SGC para la articulación de la información.

6. Se recomienda definir un procedimiento para el seguimiento a los planes de acción, o acciones propuestas en hará de mejorar por los diferentes planteles educativos validando el cumplimiento efectividad de las mismas.

7. Se recomienda realizar la inducción y re-inducción a todos los procedimientos obligatorios de la norma.

8. Se recomienda implementar controles en los registros para que estos sean accesibles y fácilmente identificables.

9. Se recomienda capacitar a los líderes de macroprocesos en lo referente análisis de datos y mejora continua para fortalecer la capacidad institucional del sistema

10. Fortalecer la formación de auditores internos dentro de la Secretaria para garantizar la mejora continua.

En el anexo se podrá observar la totalidad del informe obtenido en la auditoría interna, entre ellos la formulación, diligenciamiento y explicación detallada de las no conformidades detectadas, observaciones generales, oportunidades de mejora y conclusiones de auditoría, ya posterior a la entrega del informe por parte de la auditora líder a los funcionarios, estos son los encargados de implementar y llevar a cabo las actividades requeridas para trabajar sobre las no conformidades detectadas(Ver Anexo L. Informe auditoría servicio de educación; (“Carpeta Anexo” CD Adjunto); al igual en el Anexo 11 se observa el registro de asistencia a la reunión de apertura y cierre de la auditoría interna.

#### **7.5.4.2 Proceso gestión de la salud pública**

El presente proceso se realizó en compañía de un Enlace UPB, la auditora líder, funcionaria Alcaldía De Bucaramanga y diferentes funcionarios, en donde fueron realizadas ciertas preguntas en relación al funcionamiento y documentos con que cuenta la SEM.

En el desarrollo de la auditoría se evidenciaron en total:

Tabla 18. Evidencias

NO CONFORMIDADES	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
5	5	8

Fuente: Autor

- La siguiente es la lista de no conformidades o incumplimientos detectados, bajo la NTCGP 1000:2009 y MECI.

Tabla 19. Incumplimiento numeral NTCGP-MECI

Numeral MECI-NTCGP	Clasificación no conformidades
4.1 Requisitos generales literal "g"	Menor
4.2.1 Generalidades	Mayor
4.2.3 Control de documentos	Mayor
4.2.4 Control de registros	Mayor
5.6.2 Información de entrada para la revisión literal "h"	Menor
8.2.2 Auditoría interna	Mayor
8.3 Control de producto y servicio no conforme	Mayor
8.5.2 Acción correctiva	Mayor
8.5.3 Acción preventiva	Mayor

Fuente: Autor

- OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Llevar a cabo la revisión y ajuste de los documentos del sistema (Procedimientos, formatos, caracterización), con el fin de garantizar una oportuna respuesta ante el objetivo del proceso, para de esta forma asegurar la eficacia, eficiencia en el sistema.

2. Revisar los formatos que hacen parte del proceso GSP, en relación a parametrización y los campos que tiene cada uno, para de esta forma conservar los campos necesarios y los no necesarios omitirlos.

3. Se sugiere la creación de un formato donde se pueda dejar registro de las reuniones que llevan a cabo los funcionarios en el despacho.
4. Agilizar la implementación de los distintos procedimientos y formatos que se elaboraron para el proceso GSP.
5. Se recomienda realizar la inducción y re-inducción a todos los procedimientos obligatorios de la norma.
6. Aunque se tienen identificados los riesgos que tiene el proceso, no se encuentra documentado los controles frente a los mismos.
7. Establecer Acciones correctivas, preventivas y de mejora para el proceso y ejecución del plan de desarrollo, dejando evidencia de la identificación, análisis y respuesta que se le dan a estas.
8. Dar a conocer los indicadores de gestión que cuenta el proceso a todo el personal, implementando metodologías como tableros de indicadores, donde se puede analizar, hacer seguimiento y medición de estos.

En el anexo se podrá observar la totalidad del informe obtenido en la auditoría interna, entre ellos la formulación, diligenciamiento y explicación detallada de las no conformidades detectadas, observaciones generales, oportunidades de mejora y conclusiones de auditoría, ya posterior a la entrega del informe por parte de la auditora líder a los funcionarios, estos son los encargados de implementar y llevar a cabo las actividades requeridas para trabajar sobre las no conformidades detectadas. (Ver Anexo M. Informe auditoría gestión de la salud pública; (“Carpeta Anexo” CD Adjunto).

## 8 CONCLUSIONES

En relación al proceso de integración llevado a cabo en la SEM del municipio de Piedecuesta bajo los sistemas NTCGP 1000:2009 y el MECI 1000:2005, se concluye lo siguiente:

- La realización del diagnóstico inicial obtuvo una valoración significativamente alta con un porcentaje total del 65,80%, en relación a la aplicación de la NTCGP 1000 en el proceso servicio de educación, esto se da gracias al sistema de gestión de calidad que desde el año 2011 se cuenta implementado en la SEM, al igual la certificación de 4 macro-proceso bajo la Norma ISO 9001 (gestión de cobertura del servicio educativo, gestión de la calidad del servicio educativo en educación PBM, atención al ciudadano y gestión del talento humano), siendo estos pilares fundamentales para un correcto funcionamiento y adecuada prestación del servicio a toda la comunidad
- La totalidad de información suministrada por medio de la oficina de control interno, secretaria de educación y pagina web del MEN, en relación a documentos tales como procedimientos, formatos, indicadores, instructivos, pertenecientes a los 14 macro-proceso que estipula el MEN para el funcionamiento de las secretaría de educación a nivel nacional, fue revisada y ajustada bajo parámetros impartidos por la persona encargada de la implementación del SGC en la alcaldía de Piedecuesta y la SEM.
- Como se ha mencionado en el proyecto la SEM de Piedecuesta cuenta en la actualidad con la implementación de solo 10 macro-procesos bajo directrices del MEN, estos en marcha desde el año 2011, en relación a los 14 macro-procesos que estipula el MEN, solo fue revisada, actualizada, implementada y socializada a los requerimientos planteados por la administración municipal, lineamientos dados por la líder en el proceso de SGC de la alcaldía y la SEM, a las necesidades de los funcionarios y al tipo de servicio que se ofrece a la comunidad, la información concerniente a 8 macro-procesos, los cuales fueron: gestión de la inspección y vigilancia de los establecimientos educativos, administración del sistema de gestión de calidad, gestión de la tecnología informática, control interno, gestión del talento humano, atención al ciudadano, gestión de la calidad del servicio educativo en educación PBM y gestión de cobertura del servicio educativo
- Por medio de la realización de 30 reuniones llevadas a cabo con los funcionarios encargados de cada procesos en la SEM, se dejó como resultado un total 25 procedimientos, formatos de cada procesos, mapa riesgo, caracterización y normograma aprobados, capacitados y socializados bajo las directrices impartidas por la líder del proceso del SGC de la alcaldía y de dicha secretaría

- Posterior al reporte y aprobación por parte de la líder del SGC de la alcaldía de los 5 indicadores rediseñados, ajustados a las condiciones y necesidades de la SEM, los funcionarios se encargarían de llevar a cabo la implementación de las metas propuestas para cada uno, los tiempos de cumplimientos, el análisis y los reportes de los resultados obtenidos
- El compromiso y disposición de todos los funcionarios fue la adecuada, gran parte de esto se debe gracias al acompañamiento llevado a cabo por el gerente de modernización haciendo este el papel de la alta dirección en la SEM, el cual les daba a conocer la importancia del proceso que viene encaminando la administración del Señor alcalde Ángel De Jesús Becerra , para la integración de la NTCGP 1000:2009 y el MECI 1000:2005
- La realización de la auditoría Interna permitió relacionar a todos los funcionarios que hacen parte de los distintos procesos , entre los que se encuentran con certificación ISO 9001 y los que no cuentan con dicha certificación, siendo este un punto muy importante, debido a que les da el conocimiento y experiencia, para afrontar mancomunadamente en un futuro auditorías internas y externas llevadas a cabo por la administración municipal u órganos reguladores del estado

## **9 RECOMENDACIONES**

- La secretaría de educación, deberá seguir en el proceso de integración entre todos los macro-procesos que se encuentran implementados, con el fin de realizar una adecuada armonización entre la norma ISO 9001, el sistema de gestión de calidad y el modelo estándar de control interno de la alcaldía municipal
- Llevar a cabo en conjunto con la administración municipal y el MEN los ajustes, la estructuración, y puesta en marcha de los 4 macro-procesos que actualmente no están implementados (Gestión de programas y proyectos, Gestión de la tecnología informática, Gestión administrativa de bienes y servicios y Gestión de la información), con el fin de contribuir a un mejor funcionamiento de la SEM en relación al ranking nacional y además prestar un mejor servicio a la comunidad y clientes
- Gestionar por medio del MEN capacitaciones, charlas y asesoramientos con el fin de dar a conocer la totalidad de indicadores con que cuenta el ministerio de educación nacional, para el uso de los diferentes macro-procesos en la SEM por parte de los funcionarios, esto con el fin de llevar un monitoreo con datos cuantificables de la eficacia, eficiencia y efectividad en el desempeño de los funcionarios y la calidad del servicio prestado a los clientes y comunidad; Siendo esta una herramienta necesaria para el mejoramiento continuo de la entidad
- Reestructurar y ajustar los macro-procesos que son llevados a cabo por un solo funcionario y necesitan de la ayuda de más personal, que debido al gran trabajo a cargo no desarrollan sus funciones de una manera oportuna, viéndose afectada la prestación del servicio a los clientes, siendo los macro-procesos control interno, administración del SGC, Gestión de la calidad del servicio educativo en educación PBM, Gestión del talento humano y Gestión de la inspección y vigilancia de los establecimientos educativos, los requeridos de estas medidas.
- Incentivar la creación de puentes de comunicación, que propicien que el sistema de gestión de calidad de la SEM, no se encuentre tan centralizado e independiente , del SGC de la Alcaldía municipal
- Es necesario realizar un nuevo proceso de auditorías internas de calidad en todas los procesos de la alcaldía municipal, con el fin de revisar y evaluar las medidas implementadas en relación a las no conformidades detectadas en el informe de auditoría, para de esta forma contar con mejor preparación y organización para la auditoría de certificación llevada a cabo por el ICONTEC

## **BIBLIOGRAFÍA**



- PRADA GARCÍA ALFONSO, Piedecuesta Pasado y Presente. Piedecuesta, 2011. PP 98-99.
- REYES Alfredo Manrique, Fundamentos de la organización y del funcionamiento del estado colombiano. Bogotá, 2010 .ISBN 978-958-8235-10-3.
- GÓMEZ MOLINA, Carlos Mario y MENDOZA SÁNCHEZ, Juan Felipe. Actualización de la documentación, mantenimiento e implementación del sistema de gestión de calidad NTCGP 1000:2009 en la contraloría general de Santander. Bucaramanga, 2010.Trabajo de grado .Universidad pontificia bolivariana. Facultad de ingeniería industrial.
- VASQUES OTERO, Laura Johanna. Documentación e Implementación del sistema de gestión de calidad bajo los lineamientos de la norma técnica de la calidad en la gestión pública NTCGP 1000:2009 en el instituto madre del buen consejo-sede A. Bucaramanga, 2011.Proyecto de grado. Universidad pontificia bolivariana. Facultad de ingeniería industrial.
- RODRÍGUEZ OCHOA, Laura Marcela. Diseño e implementación del modelo estándar de control interno MECI 1000:2005 en el metrolínea S.A. Bucaramanga, 2008.Trabajo de grado. Universidad pontifica bolivariana. Facultad de ingeniería industrial
- Manual de implementación modelo estándar de control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005.Segunda edición.Bogota.2008
- NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2009.Bogota.ICONTEC.2009
- Documentos suministrados por oficina de control interno [Alcaldía de Piedecuesta]
- Información suministrada por Carlos Andrés Barrera, Gerente De Modernización, vía correo electrónico, Floridablanca.2013
- Información suministrada por Laura Mercedes Duarte. [Contratista profesional de apoyo MECI – CALIDAD].

## WEBGRAFIA

- Norma Técnica Colombiana de Gestión Pública 1000: 2009. [En línea] <[http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrive\\_publicaciones?no=628](http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrive_publicaciones?no=628)>. [Citado el 10 de Enero de 2014].
- Alcaldía de Piedecuesta [En línea],[http://www.alcaldiadepiedecuesta.gov.co/sitio/index.php?option=com\\_content&view=article&id=182:fundacion&catid=140&Itemid=179](http://www.alcaldiadepiedecuesta.gov.co/sitio/index.php?option=com_content&view=article&id=182:fundacion&catid=140&Itemid=179), [Citado 2 de julio de 2013].
- Scribd [En línea]; <http://es.scribd.com/doc/54107848/Informe-gobierno-en-linea-alcald> [Citado 2 de septiembre de 2013].
- Modernización secretarias [En línea]; <http://www.modernizacionsecretarias.gov.co/modernizacion/index.php/ranking-de-secretarias/ranking-de-secretarias-sigce> [Citado 11 de Enero de 2013].
- Corporación autónoma regional del cauca, [En línea], <http://www.crc.gov.co/files/SGC/cartilla.pdf>; [Citado 2 de julio de 2013].
- SEM Piedecuesta, [En línea], <http://www.sempiedecuesta.gov.co/>; [Citado 2 de julio de 2013].
- Secretaria del Senado. [En línea], <[http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/1998/ley\\_0489\\_1998.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/1998/ley_0489_1998.html)> [citado 10 de Enero de 2014].
- Alcaldía De Bogotá [En Línea], <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=11232>, [Citado 29 de agosto de 2013].

## **ANEXOS**

**Específicos** (Ver carpeta de anexos)

- Anexo A.** Diagnóstico inicial
- Anexo B.** Misión, Visión y política de calidad
- Anexo C.** Caracterización SEM Piedecuesta
- Anexo D.** Normograma SEM
- Anexo E.** Procedimientos SEM
- Anexo F.** Cadena de valor SEM
- Anexo G.** Formatos
- Anexo H.** Circular auditoría interna de calidad
- Anexo I.** Plan de auditoría
- Anexo J.** Lista de chequeo
- Anexo K.** Informe auditoría servicio de educación
- Anexo L.** Informe auditoría gestión de la salud pública

## **Generales**

ANEXO 1. Manual de calidad

REPÚBLICA DE COLOMBIA

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE PIEDECUESTA

MANUAL DE CALIDAD



Marzo de 2014

## CONTENIDO

	Pág.
1. Introducción.....	98
2. Presentación De La Institución.....	99
2.1 Descripción General Secretaría De Educación De Piedecuesta.....	99
2.2 Estructura Organizacional.....	101
3. Modernización.....	102
3.1 Cadena De Valor.....	102
4. Direccionamiento Estratégico.....	103
4.1 Misión.....	103
4.2 Visión.....	103
4.3 Política De Calidad.....	103
4.4 Objetivos De Calidad.....	104
5. Sistema De Gestión De Calidad .....	104
5.1 Manual De Calidad.....	104
5.2 Alcance Del Sistema De Gestión De Calidad.....	105
5.3 Exclusiones.....	105
5.4 Requisitos Legales.....	105
6. Documentación Del Sistema De Gestión De Calidad.....	105
6.1 Caracterizaciones De Los Macroprocesos.....	105
6.2 Caracterizaciones De Los Procesos.....	106
6.3 Detalle De Los Subprocesos O Procedimientos.....	107
6.4 Instructivos De Formatos.....	107
6.5 Procedimientos.....	107
6.6 Registros.....	109
7. Documentos Externos.....	109
7.1 Control De Documentos.....	109
7.2 Control De Registros.....	110
7.3 Responsabilidad De La Dirección.....	110
7.4 Control De La Realización Del Proceso.....	111
7.5 Identificación, Trazabilidad Del Producto.....	111
7.6 Medición, Análisis Y Mejora.....	111
7.7 Producto No Conforme.....	111
7.8 Acciones Preventivas.....	112

7.9 Acciones Correctivas.....	112
7.9.1 Tratamiento De Quejas.....	112
7.9.2 Auditorías Internas De Calidad.....	113

## **1. INTRODUCCIÓN**

La Secretaría de Educación Distrital ha dispuesto la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, orientado a satisfacer las necesidades de los ciudadanos, a través de la prestación de servicios de calidad y del compromiso de la dirección y de los funcionarios.

Este documento recopila los principales aspectos del Sistema de Gestión de Calidad y da respuesta al cumplimiento de los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009, como lo son el alcance, los procesos y las dependencias involucradas; las funciones, servicios y responsabilidades del personal.



## **2. PRESENTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN**

### **2.1. DESCRIPCIÓN GENERAL SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE PIEDECUESTA**

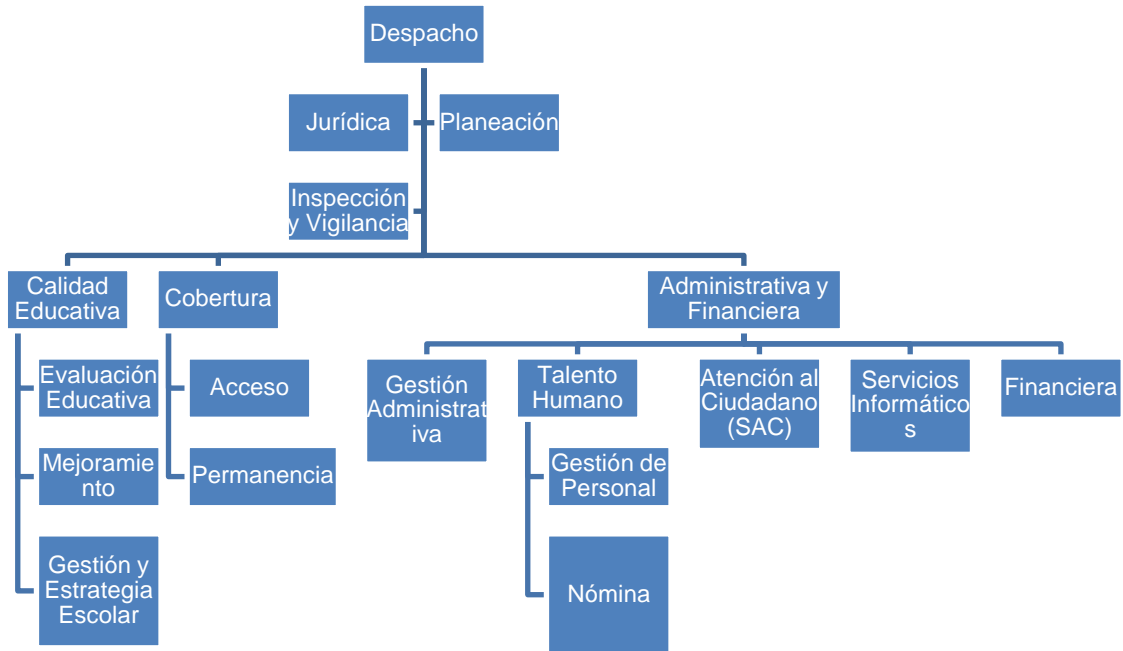
La Secretaría de Educación tiene como función ejercer las políticas y metas fijadas por la administración municipal, siguiendo los lineamientos de las autoridades nacionales y el Ministerio de educación nacional (MEN); entre las que se encuentran:

- Formular y dirigir la Política Educativa en el Municipio de Piedecuesta, de conformidad con la Constitución, la Ley, las Ordenanzas, los Acuerdos y demás normas sobre la materia
- Formular y dirigir la elaboración del Plan Educativo Municipal de conformidad con el programa de gobierno, el plan Nacional Decenal de Educación y el Plan Sectorial Nacional de Educación
- Administrar, sin perjuicio de la función nominadora, la Planta de Personal Docente, Directivo Docente y Administrativo del Municipio, y ejecutar los procesos de selección y concurso para proveer plazas vacantes, de acuerdo con la Ley y demás normas sobre la materia
- Administrar la prestación del servicio público de la educación formal en sus niveles preescolar, básica (primaria y secundaria) y media, educación para el trabajo y desarrollo humano, e informal, dirigida a niños y jóvenes en edad escolar, a adultos, a campesinos, a grupos étnicos, a personas con limitaciones físicas, sensoriales y psíquicas, con capacidades excepcionales y a población vulnerable de personas que requieran rehabilitación social en los términos y oportunidad que el Municipio le delegue
- Ejercer de conformidad con la Ley, la inspección y vigilancia de la educación en el municipio de Piedecuesta, con el fin de velar por su calidad, por el cumplimiento de sus fines y por la mejor formación moral, intelectual y física de los educandos y educadores
- Propender por el adecuado cubrimiento del servicio público educativo en el municipio y asegurar a los niños, niñas y adolescentes, las condiciones necesarias para su acceso, permanencia y continuidad en el sistema educativo grado a grado, nivel a nivel y ciclo a ciclo
- Dirigir la elaboración de estudios pendientes a determinar las estadísticas básicas y los indicadores de impacto del sector educativo como resultado de la aplicación de los sistemas de información (SIMAT, SAC, FINANCIERO Y HUMANO Y OTROS) en el municipio para la toma de decisiones

- Garantizar que los establecimientos educativos del estado, públicos, privados, los de carácter comunitario, solidario cooperativo o sin ánimo de lucro cumplan con las disposiciones legales para prestar el servicio educativo, en los términos y oportunidad que el departamento le delegue
- Dirigir e impulsar programas en materia de educación, ciencia y tecnología que contribuyan al mejoramiento del sector educativo

## 2.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Figura 1. Organigrama



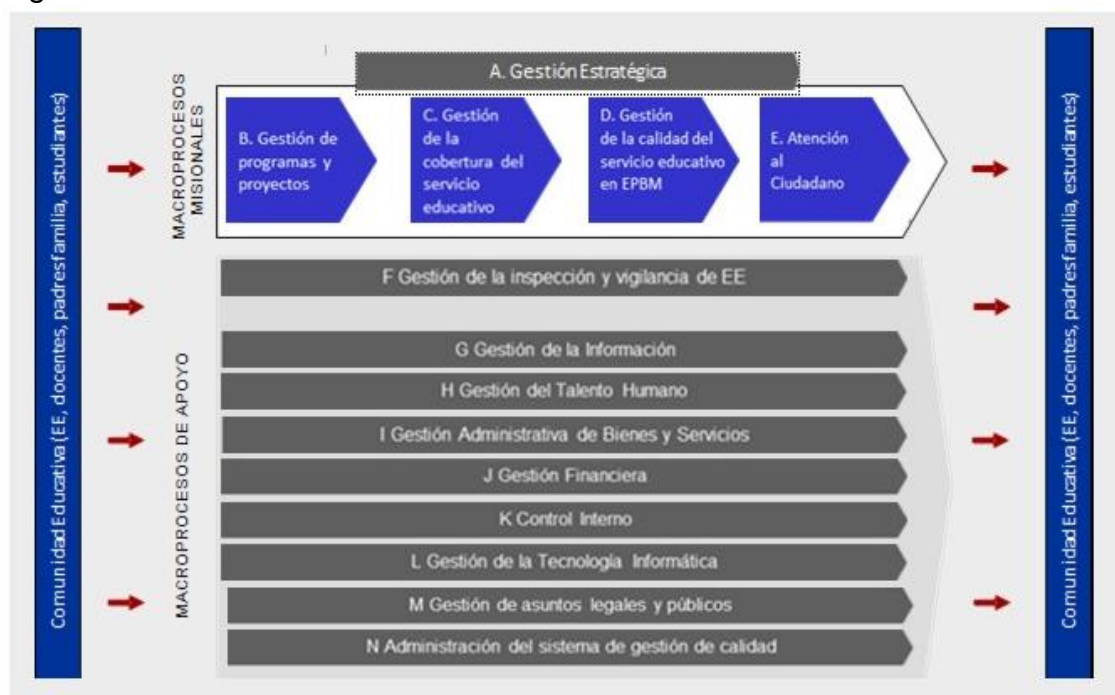
Fuente: Gerente Modernización SEM

### 3. MODERNIZACIÓN

El Proyecto de Modernización es una iniciativa del Ministerio de Educación, que busca que las Secretarías de Educación, renueven su gestión y sus estructuras con procesos orientados al cumplimiento de su misión y con sistemas de información de soporte apropiados, con el fin de prestar un servicio educativo en condiciones eficientes, con transparencia y equidad.

#### 3.1 CADENA DE VALOR

Figura 2. Cadena de valor



Fuente: [sempiedecuesta.gov.co](http://sempiedecuesta.gov.co)

- Macro-Procesos estratégicos

Define las políticas, estrategias y acciones de la organización, el desempeño y la gestión municipal

- Macro-Procesos Misionales

Hace realidad la misión organizacional mediante la prestación de bienes/servicios que satisfacen las necesidades del cliente externo.

- Macro-Procesos de apoyo

Soporta y coadyuva al desarrollo de los demás procesos e incorpora las herramientas logísticas requeridas por la organización.

## **4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

### **4.1 MISIÓN**

Lograr una educación integral de calidad que propenda por el desarrollo humano y social de los niños, niñas, jóvenes y adultos del Municipio de Piedecuesta, garantice el acceso y permanencia en el sistema educativo e incorpore la innovación para fortalecer la gestión institucional, mediante la implementación de procesos de modernización, el cumplimiento de las metas educativas del Plan de Desarrollo, que contribuyan a cerrar brechas de inequidad, formando mejores seres humanos, ciudadanos con valores éticos y competentes en su desarrollo social.

### **4.2 VISIÓN**

Al finalizar el periodo de Gobierno “JUNTOS POR PIEDECUESTA”, en el año 2015, seremos una Secretaria líder en procesos de gestión estratégica orientados a la integración social y cultural de los ciudadanos, desarrollando políticas de calidad y ampliación de cobertura de los niños, niñas, jóvenes y adultos de nuestro municipio, logrando oportunidades de desarrollo humano, económico y social.

### **4.3 POLÍTICA DE CALIDAD**

La Secretaria de Educación Municipal de Piedecuesta en su función social y de la necesidad de ser mejor cada día como Entidad del Gobierno Municipal, ofrece a sus clientes internos y externos servicios incluyentes de alta calidad que satisfaga las necesidades de orden pedagógico, tecnológico, administrativo y humano, siempre en los lineamientos de las políticas nacional, regional y local en lo que al sistema educativo refiere.

#### **4.4 OBJETIVOS DE CALIDAD**

Con el ánimo de asegurarse de medir y controlar el SGC frente al servicio que se presta, se definen los siguientes objetivos de acuerdo a las funciones a desarrollar para el cumplimiento de las mismas:

- Garantizar la prestación del servicio educativo con la calidad oportuna y eficaz en sus diferentes formas, niveles y modalidades apoyados en el Proyecto de Modernización de la Secretaría de Educación Municipal.
- Contribuir al progreso de la gestión institucional mediante la aplicación de los planes de mejoramiento del sistema de gestión de calidad teniendo como directriz principal el trabajo en equipo, la planeación estratégica, la optimización de la administración de los recursos humanos y financieros, el mejoramiento continuo en la atención al ciudadano y la constante atención en los procesos de acceso y permanencia del servicio educativo a corto, mediano y largo plazo.
- Garantizar que el personal administrativo, directivo docente y docentes cumplan con los requisitos establecidos en la normatividad legal vigente y cuenten con el perfil requerido para la eficiente prestación del servicio.
- Diseñar e impulsar estrategias, programas y proyectos a corto y mediano plazo para el desarrollo, formación de la niñez y la juventud del Municipio de Piedecuesta.
- Ejercer la inspección, vigilancia, control, evaluación de la calidad de la prestación del servicio educativo en el municipio.

### **5. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

#### **5.1 MANUAL DE CALIDAD**

Manual es la herramienta estratégica de uso permanente para todas las personas involucradas en el proceso operativo de la Secretaría de Educación municipal de Piedecuesta y a su vez es la guía que utiliza la alta dirección para sus revisiones periódicas. Además este documento es el medio utilizado por la Secretaría de Educación Municipal de Piedecuesta para la divulgación de su Sistema de Gestión de la Calidad hacia los servidores públicos, Clientes y partes interesadas. A través del Manual de Calidad se hace claridad sobre: la estructura organizacional, el Sistema de Gestión y se define.

## **5.2 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

El alcance de la Secretaría de Educación es la prestación de servicios para Gestión Estratégica ,Gestión de la cobertura del sector educativo, Gestión de la calidad del servicio educativo en educación preescolar, básica y media ,SAC (Sistema De Atención Al Ciudadano),Gestión Financiera, Control interno,Gestión de asuntos Legales y públicos, Administración del sistema de gestión de calidad, Gestión del talento Humano ,Gestión de la inspección y vigilancia de los establecimientos educativos en el Sector Educativo del municipio de Piedecuesta.

## **5.3 EXCLUSIONES**

EL presente manual excluye el numeral 6 de la ISP 9001:2008 “ GESTIÓN DE RECURSOS”, debido a que esta dependencia le corresponde a los procesos de Gestión de las finanzas públicas, Infraestructura y Gestión del talento humano de la alcaldía municipal, de otro lado se excluye el numeral 7.3 de la Norma ISO 9001:2008 “DISEÑO Y DESARROLLO”, ya que los servicios que presta la Secretaría están enmarcados dentro de los lineamientos de la normatividad actual y de lo definido por el Ministerio de Educación Nacional.

De igual forma se excluye el numeral 7.6 de Norma ISO 9001:2008 “CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN”, teniendo en cuenta que no se utilizan equipos ni dispositivos de seguimiento y medición para prestar los servicios de la secretaría.

## **5.4 REQUISITOS LEGALES**

Los requisitos legales de la Secretaría de Educación que permite cumplir con los requisitos de los clientes se encuentran enmarcados bajo los lineamientos de la normatividad vigente y los definidos por el Ministerio de Educación Nacional (MEN).

Esta normatividad se puede observar (Ver Anexo E. Normograma; (“Carpeta Anexo” CD Adjunto)).

## **6. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

### **6.1 CARACTERIZACIONES DE LOS MACROPROCESOS**

La identificación de los rasgos distintivos del Macro-Proceso se conoce como caracterización, que no es otra cosa que establecer la relación con los demás

procesos internos o externos, los insumos y salidas del proceso, los proveedores y clientes y la verificación del ciclo PHVA en las actividades del macro-Proceso permitiendo a los usuarios del sistema clarificar de manera muy sencilla el accionar de la entidad y la gestión de sus macroprocesos.

La caracterización de los Macroprocesos contiene:

- Tipo de proceso
- Objetivo
- Líder
- Alcance
- Procesos que conforman el macro-proceso
- Proveedores, entradas, actividades según ciclo PHVA, salidas y clientes.
- Documentos aplicables
- Marco legal
- Indicadores
- Recursos asociados a la gestión del proceso.
- Requisitos del cliente
- Requisitos específicos del macro-proceso. Estos corresponden a las Especificaciones técnicas que debe cumplir el Macro-proceso según las directrices del Ministerio de Educación Nacional. Comprenden los requisitos de gestión de calidad y los requisitos técnicos.

La siguiente información en su totalidad se encuentra consignada en la página de [modernizacionsecretarias.gov.co](http://modernizacionsecretarias.gov.co) del ministerio de educación nacional.

## **6.2 CARACTERIZACIONES DE LOS PROCESOS**

Las caracterizaciones de los procesos contienen:

- Objetivo del proceso
- Alcance del proceso
- Normatividad y políticas
- Líder del proceso
- Subprocesos que conforman el proceso
- Proveedores, insumos, clientes y productos
- Indicadores del proceso

La siguiente información en su totalidad se encuentra consignada en la página de [modernizacionsecretarias.gov.co](http://modernizacionsecretarias.gov.co) del ministerio de educación nacional.



### 6.3 DETALLE DE LOS SUBPROCESOS O PROCEDIMIENTOS

Los detalles de los subprocesos contienen:

- Introducción del subproceso
- Objetivo del subproceso
- Alcance del subproceso
- Explicación detallada del subproceso
- Registros del subproceso
- Documentos externos del subproceso

La siguiente información en su totalidad se encuentra consignada en la página de [modernizacionsecretarias.gov.co](http://modernizacionsecretarias.gov.co) del ministerio de educación nacional.

### 6.4 INSTRUCTIVOS DE FORMATOS

Los instructivos de los formatos contienen:

- Propósito
- Instrucciones de diligenciamiento del formato
- Formato

La siguiente información en su totalidad se encuentra consignada en la página de [modernizacionsecretarias.gov.co](http://modernizacionsecretarias.gov.co) del ministerio de educación nacional.

### 6.5 PROCEDIMIENTOS

Documentos que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de un proceso, o de dos ó más de ellos.

En otras palabras el procedimiento es la forma especificada para llevar a cabo un Proceso y definen entre otras cosas: quien hace que, cuando, porque, como y cada cuánto.

Los procedimientos que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría de Educación, se mencionan a continuación:

NOMBRES MACRO-PROCESOS	NOMBRES PROCESOS Ó PROCEDIMIENTOS
<b>A. GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>	A01. Análisis De La Información Estratégica Educativa
	A02. Formulación Y Aprobación Del Plan De Desarrollo Educativo
	A03. Apoyo Y Fortalecimiento A La Gestión De Los Establecimientos Educativos
	A04. Evaluación De Resultados
<b>C. GESTIÓN DE LA</b>	C01 Establecer Las Directrices, Criterios,

<b>COBERTURA DEL PROCESO EDUCATIVO</b>	Procedimientos Y Cronograma Para La Organización Y Gestión De La Cobertura Del Servicio Educativo
	C.02 Proyectar Cupos
	C03. Solicitar, Reservar Y Asignar Cupos Oficiales
	C.04 Registrar Matrículas De Cupos Oficiales
	C05. Hacer Seguimiento A La Gestión De Matrícula
<b>D. GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN EDUCACIÓN PRE-ESCOLAR, BÁSICA Y MEDIA</b>	D01. Gestión De La Evaluación Educativa
	D02. Garantizar El Mejoramiento Continuo De Los Establecimientos Educativos
<b>E. ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	E01. Gestionar Solicitudes Y Correspondencia
	E02. Desarrollar Y Mantener Relaciones Con El Ciudadano
<b>F GESTIÓN DE LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS</b>	F01. Inspección Y Vigilancia A La Gestión De Establecimientos Educativos
	F02 Legalización De Establecimientos Educativos
<b>H. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	H01. Administrar La Planta De Personal
	H02. Selección E Inducción De Personal
	H03. Desarrollo De Personal
	H04. Administración De Carrera
	H05. Manejo Del Fondo Prestacional
	H06. Administración De La Nómina
	H07. Administración De La Nómina
<b>J. GESTIÓN FINANCIERA</b>	J01. Presupuesto
	J02. Tesorería
	J03. Contabilidad
<b>K. CONTROL INTERNO</b>	K01. Autocontrol
<b>M. GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS</b>	M01. Tramitar Acciones Judiciales Y Litigios
	M02. Prestar Asesoría Jurídica
<b>N. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	N01. Seguimiento, Análisis Y Mejora
	N02. Administración De Documentos

## 6.6 REGISTROS

Los registros son un tipo especial de documentos o archivos en el que se presentan los resultados obtenidos y que proporcionan evidencia de actividades desempeñadas.

Los registros se establecen y conservan para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de calidad.

## **7. DOCUMENTOS EXTERNOS**

Son documentos de origen externo a la secretaría de educación municipal de Piedecuesta, aquellos documentos que sirven de apoyo para la realización y correcto desarrollo de un proceso. Estos documentos pueden ser especificaciones de clientes, normas externas, leyes, textos, planes territoriales que se utilicen en la organización, planes territoriales que se utilicen en la organización, plenos externos, entre otros.

### **7.1 CONTROL DE DOCUMENTOS**

La Secretaría de Educación debe:

Establecer e implementar un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

- Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión;
- Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente
- Asegurarse que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos
- Asegurarse que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso
- Asegurarse que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables
- Asegurarse que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución
- Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

### **7.2 CONTROL DE REGISTROS**

La Secretaría de Educación debe:

- Establecer e implementar un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la recibo, organización, la identificación, el

almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y disposición de los registros, acorde con las disposiciones legales vigentes sobre la materia

- Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como la operación eficaz de los requisitos de gestión de la calidad. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables
- La entidad debe establecer y conservar registros que suministren evidencia que el servicio ha sido controlado de acuerdo con los procedimientos documentados aplicables. Estos registros deben mostrar claramente si el producto ha sido conforme, en los casos en que el producto sea no conforme, se deben aplicar los procedimientos para el control de productos no conformes. Los registros deben identificar la autoridad responsable por el control del proceso

### **7.3 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

La dirección de la entidad debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación de los requisitos de gestión de la calidad, mediante:

- La comunicación a los servidores públicos y/o particulares que ejerzan funciones pública de la entidad acerca de la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales
- La determinación de la política de la calidad
- La seguridad que se establecen los objetivos de la calidad
- La realización de las revisiones por la dirección
- El aseguramiento de la disponibilidad de recursos
- Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos

La alta dirección de la entidad debe asegurar que las responsabilidades y autoridades del personal que dirige, ejecuta y verifica las actividades que afectan la calidad del proceso, están definidas y son comunicadas dentro de la entidad correspondiente.

Se debe designar un miembro de la dirección, quien con independencia de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad para asegurarse que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el cumplimiento de los requisitos técnicos y los de gestión de la calidad de la presente Especificación Técnica.

### **7.4 CONTROL DE LA REALIZACIÓN DEL PROCESO**

La entidad debe planificar y llevar a cabo la realización del proceso bajo condiciones controladas que permitan garantizar el cumplimiento del proceso con los requisitos establecidos en el presente Documento de Especificaciones Técnicas. Las condiciones controladas deben incluir:

- La disponibilidad de información que describa las características del proceso
- La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario.
- El uso del equipo adecuado
- La implementación del seguimiento y de la medición
- La implementación de actividades de entrega del proceso y posteriores a la entrega

## **7.5 IDENTIFICACIÓN, TRAZABILIDAD DEL PRODUCTO**

Se debe establecer una metodología única que permita recuperar la información relevante de la realización del proceso.

## **7.6 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

La entidad debe medir y hacer un seguimiento de las características del proceso para verificar que se cumplen los requisitos del presente Documento de Especificaciones Técnicas y debe demostrar su cumplimiento, para tal fin, la entidad debe aplicar procedimientos documentados.

La entidad debe mantener evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la realización del proceso.

## **7.7 PRODUCTO NO CONFORME**

La entidad debe asegurar que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifica. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme deben estar definidos en un procedimiento documentado. Cuando se detecta un producto no conforme después de la entrega, la entidad debe tomar las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad.

## **7.8 ACCIONES PREVENTIVAS**

La entidad debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales. Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los requisitos para:

- Determinar las no conformidades potenciales y sus causas,
- Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades,
- Determinar e implementar las acciones necesarias,
- Registrar los resultados de las acciones tomadas, y
- Revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas

## **7.9 ACCIONES CORRECTIVAS**

La entidad debe tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas. Se debe establecer un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- Revisar las no conformidades
- Determinar las causas de las no conformidades
- Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir,
- Determinar e implementar las acciones necesarias,
- Registrar los resultados de las acciones tomadas,

### **7.9.1 TRATAMIENTO DE QUEJAS**

La entidad debe aplicar y mantener actualizados procedimientos documentados para la recepción y tratamiento de las quejas de los clientes sobre el proceso. Debe existir evidencia con relación al tratamiento dado a la queja. Se debe mantener un registro numerado consecutivamente de las quejas de sus clientes, así como del tratamiento dado a las mismas.

### **7.9.2 AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD**

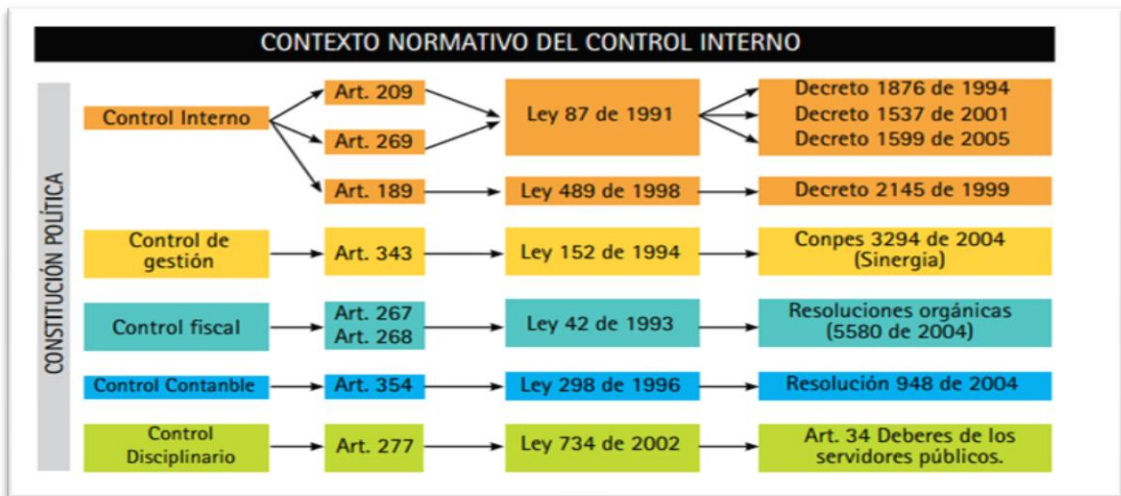
La entidad debe llevar a cabo, a intervalos planificados, auditorías internas para determinar si se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva las presentes especificaciones técnicas.

Se debe establecer un procedimiento documentado para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados.

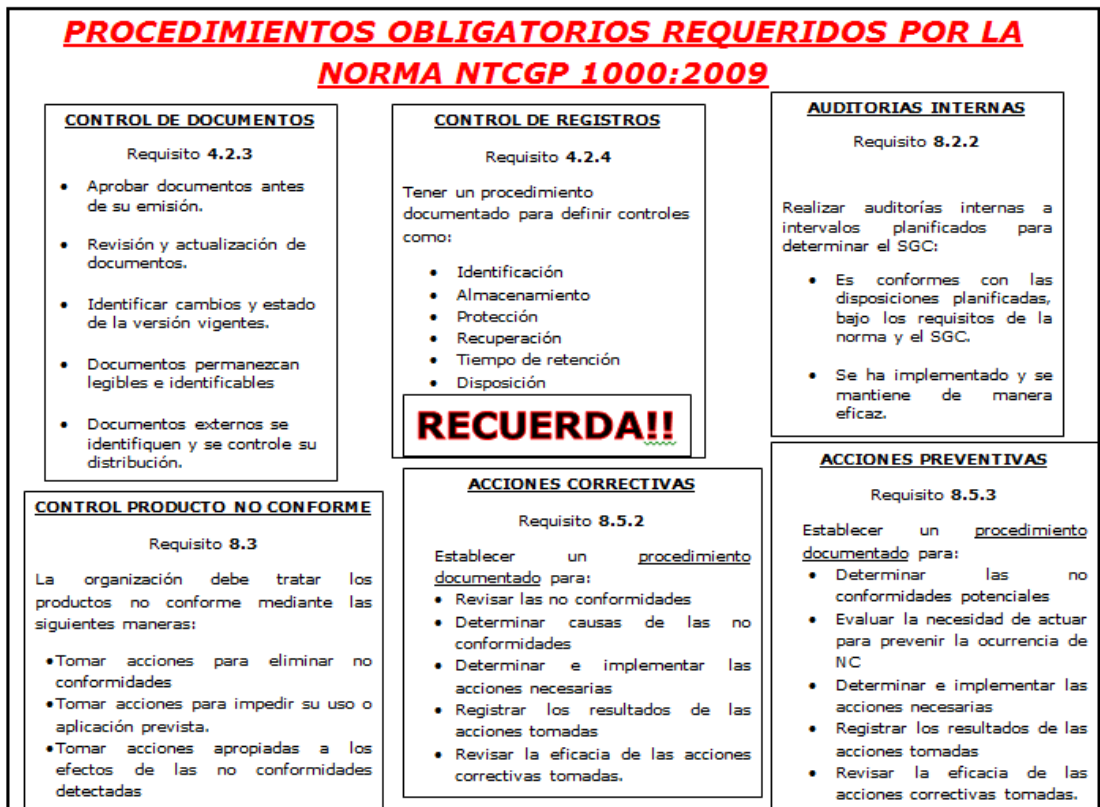
Se debe planificar un programa de auditorías internas tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos por auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se deben definir los criterios de la auditoría interna, su alcance, su frecuencia y metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías internas deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.

El responsable del proceso que esté siendo auditado debe asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación

## ANEXO 2. Normas en relación al MECI



## ANEXO 3. Folleto socialización procedimientos obligatorios NTCGP 1000



Fuente: Autor



		ACTA DE REUNION		Codigo: F-MC-001	
				Versión: 0.0	
				Página 1 de 2	
<b>ACTA No:</b>					
FECHA (dd/mm/aa)	HORA INICIO:	HORA FINAL:	LUGAR	INTERNO	EXTERNO
13/08/2013	3:00 pm	5:45 pm	Secretaría de Educación	X	
<b>PARTICIPANTES</b>					
<b>NOMBRE</b>	<b>PARTICIPANTES CORREO</b>	<b>CELULAR</b>	<b>FIRMA</b>		
Jose Miguel Lopez Lasso	es032epal999@hotmail.com	300-594 2530	Jose Miguel Lopez Lasso		
Carlos Andrés Barrera Torres	modernizacion@campesinobki.gov.co	310 2821652	<i>[Signature]</i>		
<b>OBJETIVO</b>					
Revisar y ajustar las actividades del subproyecto Administración de novedades, perteneciente al Procedimiento para la administración de la nómina de la SEM.					
Codigo: F-MC-001		Versión: 0.0		Página 1 de 2	
Elaboró: SOC		Revisó: SOC		Aprobó: SOC	

ANEXO 4. Acta de reunión

ANEXO 5. Acta de reunión



ACTA DE REUNION

Código: F-MC-001

Versión: 0.0

Página 1 de 3

ACTA N°

FECHA (dd/mm/aa)	HORA INICIO:	HORA FINAL:	LUGAR	INTERNO	EXTERNO
22/08/2013	02:30 PM		Secretaría de educación	X	

PARTICIPANTES

NOMBRE	CORREO	CELULAR	FIRMA
José Miguel López Lasso	es02epolqpp@ hotmail.com	310 599 2530	José Miguel López Lasso
Carlos A. Barrera Torres	modernizacion@senyiaedecolombia.co	310 2821052	[Firma]

OBJETIVO

Revisión final de los procesos desarrollo de personal, administración de la nómina, manejo de fondos Prestacional y administración de carrera, al igual que los formatos que queda cada sub-procedo.

Código: F-MC-001

Elaboró: SGC

Versión: 0.0

Revisó: SGC

Página 1 de 3

Aprobó: SGC

ANEXO 6. Acta de reunión

	<b>ACTA DE REUNION</b>	Código: F-MC-001 Versión: 0.0 Página 1 de 2
---	------------------------	---

ACTA N°					
FECHA (dd/mm/aa)	HORA INICIO	HORA FINAL	LUGAR	INTERNO	EXTERNO
30/07/2013	8:20 am	12:30 pm	Oficina MECI y Calidad	X	

PARTICIPANTES			
NOMBRE	CORREO	CELULAR	FIRMA
Jose Miguel Lopez Lasso	esotizepol999@hotmail.com	300 594 2530	Jose Miguel Lopez
Jasetha Arguello Avelo	josfueravello@gmail.com	3134738068	Jasetha Arguello
Giomar Moreno Mendoza	seranjunio01de2010@hotmail.com	3161390151	Giomar Moreno

OBJETIVO
Identificar cada una de las actividades a cargo del funcionario responsable de la elaboración de la nómina para el personal docente y administrativo de la SEM y la documentación de los procedimientos para cada una de las actividades.

Código: F-MC-001	Versión: 0.0	Página 1 de 2
Elaboró: SGC	Revisó: SGC	Aprobó: SGC

ANEXO 7. Acta de reunión



ACTA DE REUNION

Código: F-MC-001  
Versión: 0.0  
Página: 1 de 2

ACTA N°

FECHA (dd/mm/aa)	HORA INICIO	HORA FINAL	LUGAR	INTERNO	EXTERNO
24/07/2013	8:40 am	9:20 am	secretaria de educación	X	

PARTICIPANTES

NOMBRE	CORREO	CELULAR	FIRMA
Jose Miguel Lopez Iasso	esojzopol999@hotmail.com	300-544-2530	Jose Miguel Lopez
Carolina Reyes Ochoa	carito23Reyes@gmail.com	313 3774 583	Carolina Reyes
Joséphina Angélico Avelos	josefinarguello@gmail.com	313 473 8068	Joséphina Avelos

OBJETIVO

• Revisión de los formatos del subproceso capacitación y bienestar, del proceso desarrollo de personal perteneciente al macroproceso Gestión del talento humano.

Código: F-MC-001	Versión: 0.0	Página: 1 de 2
Elaboró: SGC	Revisó: SGC	Aprobó: SGC

ANEXO 8. Acta de reunión

		<b>ACTA DE REUNION</b>		Codigo: F-MC-001	
				Versión: 0.0	
				Página: 1 de 2	
<b>ACTA No:</b>					
FECHA (dd/mm/aa)	HORA INICIO	HORA FINAL	LUGAR	INTERNO	EXTERNO
13/09/2013	3:00 PM	5:30 PM	Secretaria de Educacion	X	
<b>PARTICIPANTES</b>					
<b>NOMBRE</b>	<b>CORREO</b>	<b>CELULAR</b>	<b>FIRMA</b>		
Jose Miguel Lopez Lauro	ESD-JMlopez999@hotmail.com	300 594 2530 3126686811	Jose Miguel Lopez		
CEPEL RAYMUNDO LOPES	raymundo.lopez@cepe.gov.ec				
<b>OBJETIVO</b>					
Revisión de los procedimientos de los procesos administrar la planta de personal y selección e inducción de personal, y de sus formatos, pertenecientes al macro-proceso Gestión del talento humano.					
Codigo: F-MC-001		Versión: 0.0		Página: 1 de 2	
Elaboró: SGC		Revisó: SGC		Aprobó: SGC	

## ANEXO 9. Acta de reunión

		<b>ACTA DE REUNION</b>		Código: F-MC-001	
				Versión: 0.0	
				Página 1 de 2	
<b>ACTA N°</b>					
FECHA (dd/mm/aa) 01/08/13	HORA INICIO: 8:30 am	HORA FINAL:	LUGAR: Biblioteca Municipal	INTERNO <input checked="" type="checkbox"/>	EXTERNO <input type="checkbox"/>
<b>PARTICIPANTES</b>					
<b>NOMBRE</b>	<b>CORREO</b>	<b>CELULAR</b>	<b>FIRMA</b>		
Carlos Andrés Camara Torres	modernizacion@sanjuan.de.caldas.gov.co	310 2821652			
CESAR RAMIREZ CORTES	ramirezcesar@sanjuan.de.caldas.gov.co	317 660 6111			
Consuelo Garcia Suarez	Consuelo.garcia@telmunicipal.gov.co	3016021841			
Giongr Moreno Mendoza	sesajonior01de2010@gmail.com	3164 340151			
Josephus Aguillo Diaz	j-afungullo@gmail.com	3104738063			
<b>OBJETIVO</b>					
Documentar el procedimiento completo del subproceso nomina de la secretaria de educación muni					
Código: F-MC-001 Elaboró: SGC		Versión: 0.0 Revisó: SGC		Página 1 de 2 Aprobó: SGC	

ANEXO 10. Acta de reunión

COMPROMISOS ADQUIRIDOS														
Compromisos	Fecha de límite de cumplimiento	Responsable												
Mesa de trabajo con la líder del subproceso Administración de carrera del Macro Gestión del Talento Humano.	24 de julio de 2013	Dra. Enka Poveda y José M. López												
Mesa de trabajo con la Líder del subproceso manejo de fondo Prestacional SEM, con el fin de revisar los formatos correspondientes a sus subprocesos.	24 de Julio de 2013	Dra. Lidia Gómez y José M. López.												
Mesa de trabajo con la Líder del subproceso de capacitación y Bienestar Social de la SEM, con el fin de revisar los formatos correspondiente a sus actividades.	31 de Julio de 2013	Dra. Carolina Barajas y José M. López.												
Mesa de trabajo con la Líder del subproceso de Administración de la Nomina, con el fin de revisar los formatos correspondiente a sus actividades.	31 de Julio de 2013	Dra. Glomar Moreno												
Mesa de trabajo con el Líder de Talento humano SEM, con el fin de revisar los formatos del subproceso Administración Planta de persona.	3 de agosto de 2013	José M. López y Cesar Ramirez												
Mesa de trabajo con la Líder del subproceso administración de las hojas de vida del Macro Gestión del Talento Humano de la SEM, con el fin de revisar los formatos correspondientes a sus actividades.	3 agosto de 2013	José M. López y Dra. Laura Gutiérrez L.												
Reunión-Mesa de trabajo con Gerente de Modernización para evaluar las mesas de trabajo con realizacón con el equipo Gestión del Talento Humano de la SEM, en la mesa de trabajo se deberá revisar los formatos y codificarlos respectivamente.	3 de agosto de 2013	Carlos A. Barrera Torres y José M. López												
<p>NOTA: Las fechas estipuladas para el cumplimiento de los compromisos suscritos en la presente acta, están sujetas a los tiempos que impliquen los trámites por parte de instancias externas a la Secretaría de Educación Municipal y al MEN.</p>														
<p><b>ASISTENTES A LA REUNIÓN</b> Para constancia firman los que en ella participaron.</p>														
<p><b>FIRMA DE LOS ASISTENTES</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nombre</th> <th>Cargo/Área/ Institución</th> <th>Firma</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GLORIA CONSUELO ORDUZ VALENCIA</td> <td>Secretaría de Educación Municipal</td> <td></td> </tr> <tr> <td>CARLOS ANDRÉS BARRERA TORRES</td> <td>Gerente de Modernización SEM</td> <td></td> </tr> <tr> <td>JOSE MIGUEL LOPEZ LASSO</td> <td>Estudiante U.P.B</td> <td>Jose Miguel Lopez L.</td> </tr> </tbody> </table>			Nombre	Cargo/Área/ Institución	Firma	GLORIA CONSUELO ORDUZ VALENCIA	Secretaría de Educación Municipal		CARLOS ANDRÉS BARRERA TORRES	Gerente de Modernización SEM		JOSE MIGUEL LOPEZ LASSO	Estudiante U.P.B	Jose Miguel Lopez L.
Nombre	Cargo/Área/ Institución	Firma												
GLORIA CONSUELO ORDUZ VALENCIA	Secretaría de Educación Municipal													
CARLOS ANDRÉS BARRERA TORRES	Gerente de Modernización SEM													
JOSE MIGUEL LOPEZ LASSO	Estudiante U.P.B	Jose Miguel Lopez L.												

Anexo 11. Acta de asistencia auditoría interna SEM

REGISTRO DE ASISTENCIA A REUNIÓN DE APERTURA Y CIERRE		Código: F-MAM007
		Versión: 0.0
		Página 1 de 1
FECHA DE REUNIÓN:	DICI/11/2013	PROCESO: EDUCACION
APERTURA:	<input checked="" type="checkbox"/>	CIERRE: <input type="checkbox"/>
NOMBRE	CARGO	FIRMA
Gloria Consuelo Orduz	Seco Educación	
Jose Miguel Lopez Lasso	UPB Apoyo a Calidad	Jose Miguel Lopez Lasso
Raul Mayansa Ortiz	SAC	
Carlos A. Barrera T.	Gerente Modernización	