







<p>IVAN MALDONADO GUALDRON Gerente Regional Liborio Cuellar Fecha: _____</p>	<p>MYRIAM JAIMES MARTINEZ Gerente de Modernización Secretaría de Educación Fecha: _____</p>
--	---





## CONTENIDO

<b>1.</b>	<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>DIAGRAMA “SIPCO” DEL PROCESO .....</b>	<b>5</b>
<b>3.</b>	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO .....</b>	<b>6</b>
3.1.	OBJETIVO .....	6
3.2.	ALCANCE .....	6
3.3.	NORMATIVIDAD Y POLÍTICAS .....	6
3.4.	RESPONSABLE / LÍDER DEL PROCESO .....	8
3.5.	SUBPROCESOS .....	8
3.6.	PROVEEDORES E INSUMOS (INFORMES /REGISTROS /DOCUMENTOS) .....	8
3.7.	CLIENTES Y PRODUCTOS (INFORMES / REGISTROS / DOCUMENTOS) .. .....	10
3.8.	INDICADORES DE GESTIÓN / SEGUIMIENTO .....	12
<b>4.</b>	<b>ANEXO 1 “INDICADORES DEL PROCESO” .....</b>	<b>12121212</b>



## 1.1. INTRODUCCIÓN

Este documento permite conocer en forma gráfica y descriptiva la composición del proceso, así mismo, dentro de la caracterización se define su objetivo y alcance, la normatividad y las políticas que lo rigen.

Adicionalmente, en este documento podremos encontrar los subprocesos que conforman el proceso, a través de los cuales se ejecutan las actividades con las que se da cumplimiento a la normatividad, determinando el origen (proveedores e insumos que alimentan el proceso) y el destino (clientes y productos del proceso) de la información.

De igual manera se determina quien debe asegurar, “líder y/o responsable del proceso”, que lo descrito en la caracterización corresponda con la realidad. Por otra parte, se establecen los indicadores que permitirán hacer seguimiento a la evolución del proceso a fin de identificar mejoras.

Para un mayor entendimiento de la sigla SIPCO, a continuación la desagregamos

**S:** Supplier, Proveedores del proceso

**I:** Input, Entradas al proceso

**P:** Process, Proceso

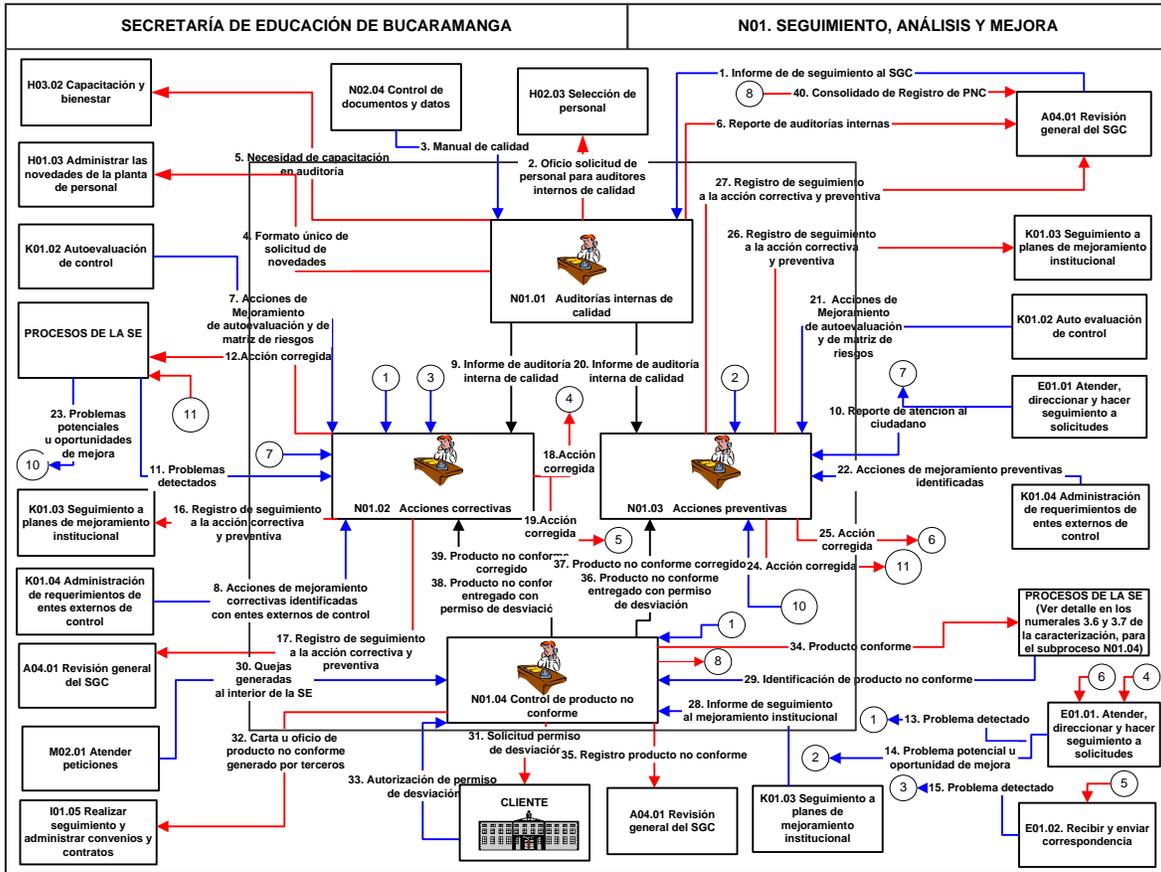
**C:** Customer, Cliente del proceso

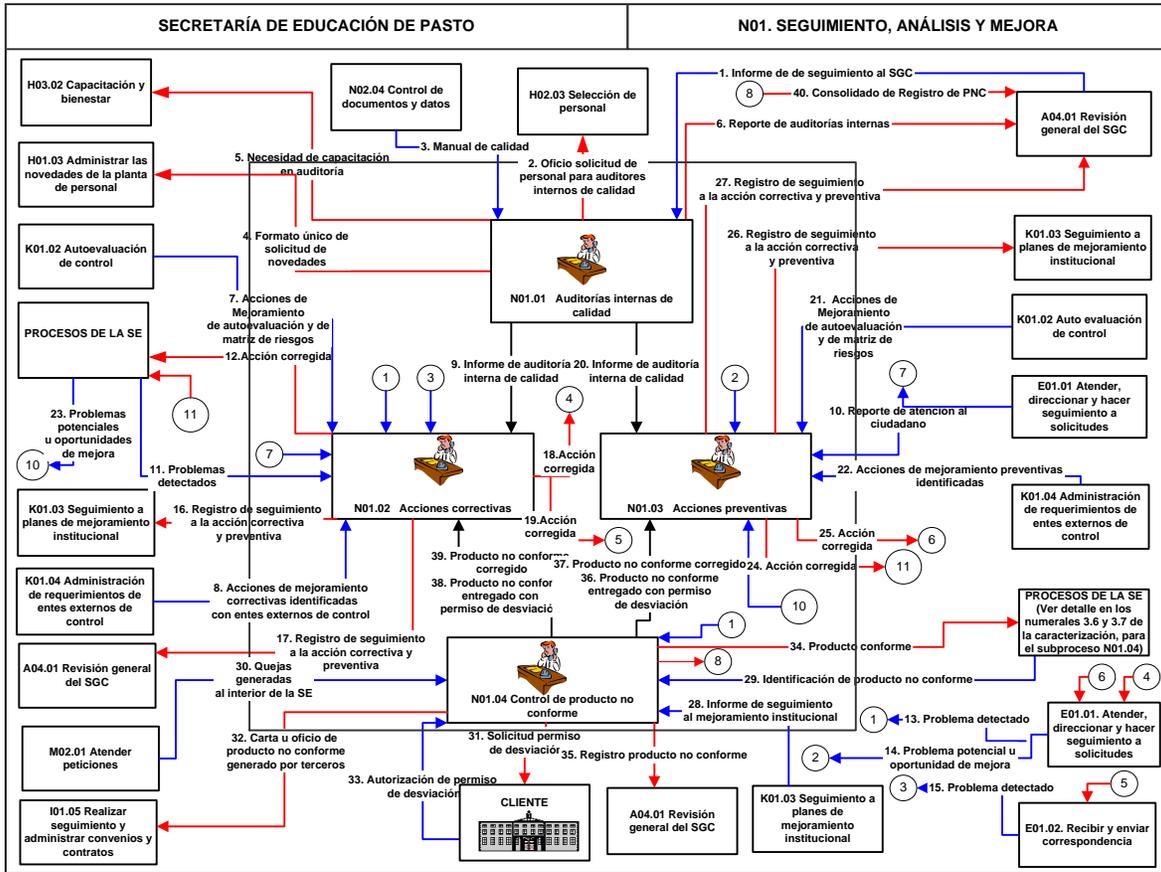
**O:** Output, Salidas del proceso

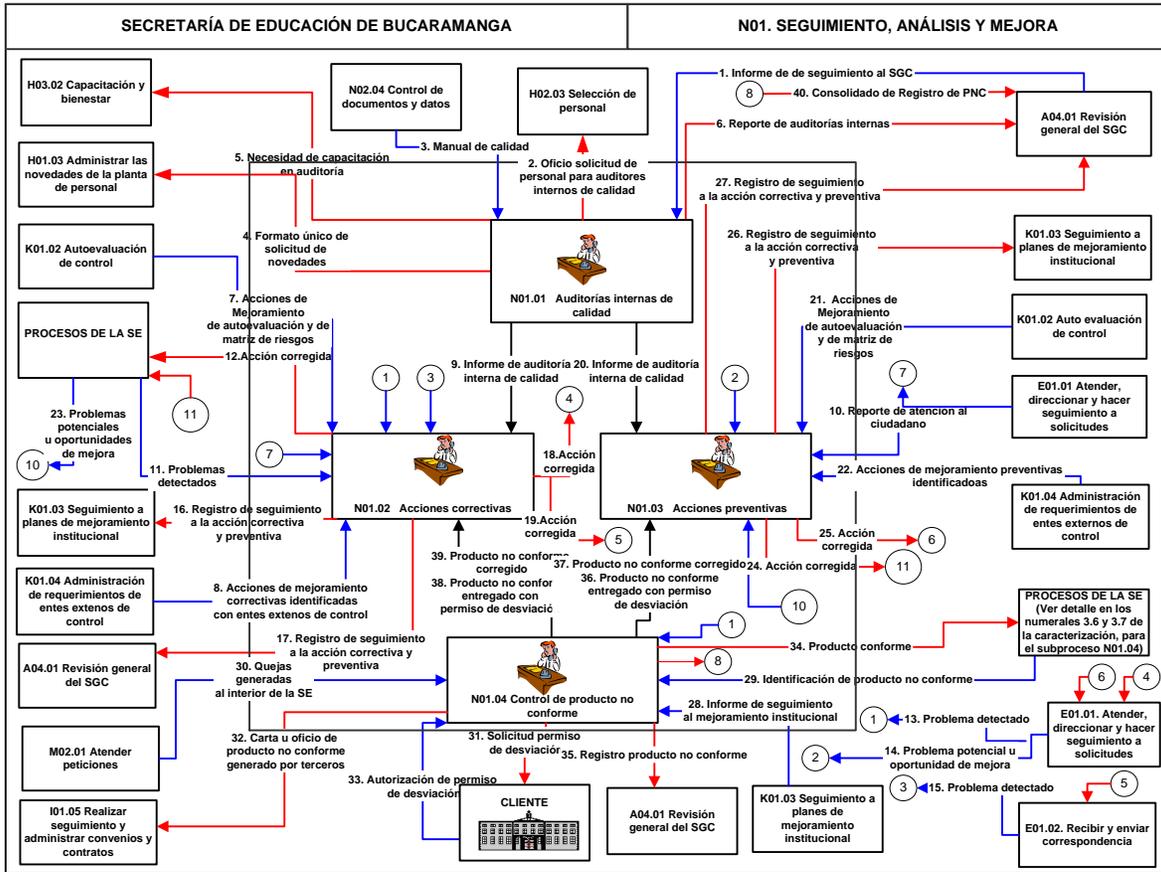


## 2.2. DIAGRAMA “SIPCO” DEL PROCESO









### 3.3. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

#### 3.1.3.1 OBJETIVO

Direccionar las diversas actividades de seguimiento, la medición, el análisis y la mejora del Sistema de Gestión de Calidad necesarias para lograr la conformidad del servicio, del sistema y su permanente mejora.

#### 3.2.3.2 ALCANCE

Inicia con la revisión periódica del sistema de gestión de calidad a través de las auditorías internas de calidad, involucra la identificación de problemas reales o potenciales del SGC y la ejecución y cierre de acciones correctivas y preventivas, finaliza con el manejo y control adecuado del producto no conforme identificado en los diferentes subprocesos de la Secretaría de Educación.

#### 3.3.3.3 NORMATIVIDAD y POLÍTICAS

##### NORMATIVIDAD:

- Ley 872 del 30 de diciembre de 2003. Por la cual se crea el Sistema de Gestión de Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios. (Este documento no es obligatorio, puede ser usado como referencia)
- NTC-ISO 9000:20000 Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario. (Este documento no es obligatorio, puede ser usado como referencia)
- NTC-ISO 9001:20080 Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos.
- NTC-ISO 19011:2002 Directrices para la auditoría medioambiental y de la calidad. (Este documento no es obligatorio, puede ser usado como referencia)

##### POLÍTICAS:

- Hacer por lo menos una vez al año una revisión total al sistema de Gestión de la calidad , por medio de las auditorías internas de calidad
- Como criterio para la programación de auditorías internas de calidad se debe considerar el resultado de las últimas auditorías realizadas al sistema, así como los procesos que representan mayor sensibilidad para el SGC y que afectan el mejoramiento continuo y la satisfacción el cliente.

- El representante por la dirección es el profesional especializado de planeación o la persona asignada por el profesional de Despacho (Secretario).
- Los auditores de calidad deben cumplir con los criterios de educación, formación, habilidades y experiencias definidas en el numeral 6.2.2 del manual de calidad, lo cual asegura la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría.
- Los auditores de calidad no deben auditar su propio trabajo.
- Tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir.
- Determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.
- Toda acción correctiva cerrada es eficaz, y se deberá incluir en la carpeta de acciones correctivas eficaces del Sistema de Gestión de Calidad.
- Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.
- La definición del tratamiento del PNC esta a cargo del líder del proceso donde se genera el PNC.
- La responsabilidad de revisión del tratamiento dado al PNC será del funcionario que identificó el PNC.
- El líder de proceso podrá asignar una persona de su entera confianza para definir el tratamiento del PNC de acuerdo con la criticidad de este.
- Respecto al tratamiento del PNC generado por los terceros contratados para la prestación del servicio, la decisión, respecto al tratamiento, debe ser tomada por el líder del respectivo proceso. Así como las respectivas verificaciones del cumplimiento de los requisitos del producto una vez tomadas las acciones para corregirlo. La información frente al PNC generado por terceros debe ser entregado al subproceso I01.05 Realizar seguimiento y administrar convenios y contratos, para que este aplique las disposiciones relacionadas con problemas de calidad que impactan la prestación del servicio.
- Las modalidades de tratamiento al PNC permitidas para la SE son:
  1. Reproceso: Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.
  2. Permiso de Desviación: Autorización del cliente para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto, antes de su realización.
- La definición, medición y seguimiento de los indicadores asociados a los procesos de la cadena de valor, como herramienta de apoyo para el mejoramiento continuo y al logro de los objetivos definidos dentro de la Secretaría, será desarrollado por los responsables de cada proceso definidos en la hoja de vida de cada indicador. La hoja de vida es el instrumento utilizado para la definición y seguimiento de los indicadores, en ésta se especifica la información, periodicidad y la fórmula requerida para la medición de los mismos, así como los rangos de evaluación necesarios para establecer el porcentaje de logro de las mediciones realizadas y las acciones requeridas sobre los resultados obtenidos. Existe una hoja de vida por proceso con todos los indicadores relacionados con el mismo, incluyendo los indicadores del Tablero de Indicadores. La hoja de vida es un archivo en MS excel que se encuentra ubicado dentro de cada uno de los directorios donde se encuentra la documentación del diseño detallado por proceso. Las actividades detalladas para la definición,

medición y seguimiento se encuentran descritas en el numeral 8 del manual de calidad.

- Toda correspondencia, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, tutelas y trámites, verbales y escritos, que ingresen a la Secretaría de Educación se reciben y radican en el área de Atención al Ciudadano y Correspondencia, por medio de los subprocesos del proceso E01. Gestionar correspondencia y solicitudes. Así mismo, las respuestas a las solicitudes y la correspondencia externa que generan las áreas de la Secretaría de Educación. Por otro lado todas las comunicaciones institucionales de la Secretaría se planean, desarrollan, y evalúan a través del proceso G02. Gestionar comunicaciones institucionales.
- Todos los registros que se generen en cada uno de los subprocesos deben ser archivados de acuerdo con lo definido en la tabla de registros del numeral 6 del documento "diseño detallado del subproceso" y teniendo en cuenta los lineamientos del subproceso N02.01 Archivo de gestiónControl de Regsitros.

### 3.4.3.4 RESPONSABLE / LÍDER DEL PROCESO

Profesional Universitario SGC y Control Interno

### 3.5.3.5 SUBPROCESOS

N01.01 Auditorías internas de calidad

N01.02 Acciones correctivas

N01.03 Acciones preventivas

N01.04 Control de producto no conforme

### 3.6.3.6 PROVEEDORES E INSUMOS (INFORMES /REGISTROS /DOCUMENTOS)

Subproceso / dependencia / área origen	Insumos (entradas)
K01.02 Autoevaluación de control	Acciones de Mejoramiento de autoevaluación y matrizmatriz de riesgo
E01.01 Atender, direccionardireccionar y hacer seguimiento a solicitudes	Reporte de atención al ciudadano Problema detectado Problema potencial u oportunidad de mejora



E01.02 Recibir y enviar correspondencia	Problema detectado
K01.03 Seguimiento a planes de mejoramiento institucional	Informe de seguimiento al mejoramiento institucional
N02.04 Control de documentos y datos	Manual de calidad
M02.01 Atender peticiones	Quejas generadas al interior de la SE
Procesos de la SecretariaSecretaría  (A02. Formulación y Aprobación del Plan de Desarrollo Educativo, A03. Apoyo y fortalecimiento a la gestión de los municipios no certificados y establecimientos educativos, A04.02 Revisión del avance de programas y proyectos y seguimiento al plan indicativo, A04.03 Revisión y Seguimiento al Tablero de Indicadores, C01.01 Definir y divulgar los lineamientos generales para la organización de la Gestión de Matricula Oficial, C02.03. Identificar Estrategias de Acceso y Permanencia, C03.02 Gestionar Traslados, C03.03. Asignar Cupos a niños procedentes de Entidades de Bienestar Social o Familiar, C03.04. Inscribir Alumnos Nuevos, C03.05. Asignar Cupos, C05.01 Auditoría de Matrícula, D01. Gestión de la evaluación educativa, D02. Garantizar el mejoramiento continuo de los establecimientos educativos, F01. Inspección y vigilancia a la gestión de Establecimientos educativos, F02. Legalización de Establecimientos Educativos, H01. Administrar la planta de personal, H02. Selección e	Identificación de producto no conforme





inducción de personal, H04. Administración de carrera, H05. Manejo del fondo prestacional, H06. Administrar la nómina, H07. Administración de las hojas de vida, I01.05 Realizar seguimiento y administrar contratos y convenios, L02. Mantenimiento y soporte técnico de la infraestructura tecnológica, M02.01. Atender peticiones, M03. Prestar asesoría jurídica)	
Procesos de la SE	Problemas potenciales u oportunidades de mejora Problemas detectados
Cliente	Autorización de permiso de desviación
A04.01 Revisión general del SGC	Informe de seguimiento al SGC
K01.04 Administración de requerimientos de entes externos de control	Acciones de mejoramiento preventivas identificadas
<b>3.7.3.7 CLIENTES Y PRODUCTOS (INFORMES / REGISTROS / DOCUMENTOS)</b>	
Subproceso / dependencia / área destino	Productos (Salidas)
A04.01 Revisión general del SGC	Reporte de auditorías internas Registro de seguimiento a la acción correctiva y preventiva Registro de producto no conforme
I01.05 Realizar seguimiento y administrar convenios y contratos	Carta u oficio de producto no conforme generado por terceros
Procesos de la SE	Producto conforme
A02.03 Aprobación y	





divulgación del plan de desarrollo educativo, A02.04 Formulación y aprobación del plan educativo, A02.05 Definición y aprobación de planes de acción por área, A03.01 Programación y ejecución de la asistencia técnica, A03.03 Seguimiento a la asistencia técnica, A04.02 Revisión del avance de programas y proyectos y seguimiento al plan indicativo, A04.03 Revisión y Seguimiento del Tablero de Indicadores, C01.01 Definir y divulgar los lineamientos generales para la organización de la Gestión de Matrícula Oficial, C02.03. Identificar Estrategias de Acceso y Permanencia, C03.02 Gestionar Traslados, C03.03. Asignar Cupos a niños procedentes de Entidades de Bienestar Social o Familiar, C03.04. Inscribir Alumnos Nuevos, C03.05. Asignar Cupos, C05.01 Auditoría de Matrícula, D01. Gestión de la evaluación educativa, D02. Garantizar el mejoramiento continuo de los establecimientos educativos, E01 Gestionar solicitudes y correspondencia F01. Inspección y vigilancia a la gestión de Establecimientos educativos, F02. Legalización de Establecimientos Educativos, G01. Gestión del sistema de información H01.01 Definir o modificar la planta de personal, H01.03 Administrar las novedades de planta de personal, H02.05 Inducción de personal , H04.01 Inscripción, actualización y ascenso en el escalafón docente, H05. Manejo del fondo prestacional, H06.01 Administración de novedades, H06.02 liquidación de





prenómina y nómina, H07. Administración de las hojas de vida, I01.05 Realizar seguimiento y administrar contratos y convenios, L02.01 Soporte a usuarios y mantenimiento correctivo, M02.01. Atender peticiones, M03. Prestar asesoría jurídica.	
Procesos de la SE	Acción corregida
K01.03 Seguimiento al mejoramiento institucional	Registro de seguimiento a la acción correctiva y preventiva
Cliente	Solicitud permiso de desviación
H03.02 Capacitación y bienestar	Necesidad de capacitación en auditoría
H01.03 Administrar las novedades de la planta de personal	Formato único de solicitud de novedades
E01.01 Atender, direccional y hacer seguimiento a solicitudes	Acción corregida
E01.02 Recibir y enviar correspondencia	Acción corregida
H02.03 Selección de personal	Oficio solicitud de personal para auditores internos de calidad
<b>3.8.3.8 INDICADORES DE GESTIÓN / SEGUIMIENTO</b>	
<b>CÓODIGO DEL INDICADOR</b>	<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>
N01.001	<b>ACCIONES CORRECTIVAS EFECTIVAS</b>
N01.002	<b>ACCIONES PREVENTIVAS EFECTIVAS</b>
N01.003	<b>CUMPLIMIENTO PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA</b>





N01.004	TIEMPO DE TRATAMIENTO DEL PNC
---------	-------------------------------

#### 4.4. ANEXO 1 “INDICADORES DEL PROCESO”

En este puntoanexo se presenta las hojas de vida de los indicadores asociados al proceso. La medición e historia de estos indicadores se llevará en un archivo en Excel que será entregado por la firma a cada uno de los responsables de la medición en la Secretaría.

Este anexo se compone de 4 páginas.

