

<b>1 INFORMACION GENERAL</b>
ORGANIZACIÓN
<b>MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL - SECRETARIA DE EDUCACION DE NARIÑO</b>
PÁGINA ELECTRÓNICA
<a href="http://www.sednarino.gov.co">www.sednarino.gov.co</a>
DIRECCIÓN
SEDE PRINCIPAL O ADMINISTRATIVA Carrera 42 B No. 18 A 18, Pasto – Nariño, Colombia
PLANTA(S) DE FABRICACIÓN /SEDES N.A.
NOMBRE DEL PROCESO /ALCANCE DEL SERVICIO  Proceso de atención al ciudadano Citizen Attention Process  Proceso cobertura del servicio educativo Educational Service Coverage Process  Proceso de gestión del recurso humano en el sector educativo Human Resource Management Process in Educational Sector
CRITERIOS: A-DS-AC-00-00-01, Especificaciones técnicas del proceso de Atención al Ciudadano Versión 3 del 2012-01-23 Technical Specifications for Citizen Attention Process  M-DS-EB-00-00-03, Especificaciones Técnicas Del Proceso Nacional de Cobertura del Servicio Educativo. Versión 1 del 2010-03-02 Technical Specifications for National Educational Service Coverage Process  M-DS-EB-AP-00-05, Especificaciones técnicas del proceso de gestión del Recurso Humano en el sector Educativo. Versión 1 del 2010-03-02 Technical Specifications for Human Resource Management Process in Educational Sector  Reglamento para la Certificación ICONTEC de Servicios y Procesos ES-R-PD-06 VERSIÓN 00, teniendo en cuenta que en el anexo 1 se definen los "REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL CONTROL DE LA CONFORMIDAD DEL SERVICIO O PROCESO", que también son objeto de auditoría para los procesos, según el Procedimiento AUDITORÍA DE SERVICIOS Y PROCESOS CODIGO: ES-P-PD-015 VERSION: 1, en el punto 5: CRITERIOS DE AUDITORIA.
EXCLUSIONES JUSTIFICADAS

1 INFORMACION GENERAL				
No aplica para la Secretaría de Educación el control de los dispositivos de seguimiento y medición conforme lo establece el Anexo 1 Numeral 6.4 del Reglamento para la certificación ICONTEC de servicios y procesos ES-R-PD-06, por cuanto la prestación de los servicios no requiere la medición de magnitudes físicas por medio del uso de equipos de medición que deban ser calibrados o verificados frente a patrones nacionales o internacionales.				
CÓDIGO SECTOR: <b>EA 37</b>				
ALCANCE CERTIFICACIÓN ISO 9001 y ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN (Si es aplicable) N.A.				
REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN				
Nombre:	Luis Ignacio Delgado Burbano			
Cargo:	Profesional Universitario Gestión Organizacional			
Correo electrónico:	<a href="mailto:margi_tinocop@hotmail.com">margi_tinocop@hotmail.com</a> , <a href="mailto:despachoseceduccion@sednarino.gov.co">despachoseceduccion@sednarino.gov.co</a>			
TIPO DE AUDITORIA: <b>SEGUIMIENTO</b>				
	FECHA		DURACIÓN (días auditor)	
REVISIÓN INICIAL	2013-11-12		0,5	
AUDITORIA EN SITIO	2013-11-12, 13, 14 y 15		3,5	
AUDITORIA COMPLEMENTARIA (si aplica)				
EQUIPO AUDITOR				
Líder:	José Fernando Ruíz			
Correo electrónico:	<a href="mailto:jruiz@icontec.net">jruiz@icontec.net</a>			
DATOS DEL CERTIFICADO (si aplica)	Cobertura del Servicio Educativo	Gestión del recurso humano en el sector educativo	Atención al ciudadano	Gestión de la calidad del servicio educativo
Código	CP-0041-1	CP-0041-2	CP-0041-3	
Fecha de emisión inicial	2010-09-24	2010-09-24	2010-09-24	
Fecha última renovación (si aplica)				
Fecha vencimiento:	2013-09-23	2013-09-23	2013-09-23	

## 2 OBJETIVOS DE LA AUDITORIA

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

## 3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

### 3.1 AUDITORIA AL SISTEMA DE CONTROL DE LA CONFORMIDAD

- ✓ El 2013-11-12 se llevo a cabo la planeación de la auditoría a las especificaciones técnicas de los procesos de Atención al ciudadano, Cobertura del servicio educativo y Gestión del recurso humano del sector educativo con una duración de 0,5 días y se determinó que la documentación asociada permite realizar la segunda etapa de auditoría. Con base en la información suministrada se elaboró el plan de la auditoria en sitio, el cual fue dado a conocer a la Secretaría de Educación.
- ✓ Los días 2013-11-12, 13, 14 y 15 se llevó a cabo la auditoria en sitio en las instalaciones de la Secretaría de la ciudad de Pasto - Nariño conforme a lo planificado.
- ✓ Se realizó reunión de apertura con asistencia del grupo de trabajo en la que se trataron entre otros temas los servicios de ICONTEC, la planificación del proceso de auditoría, compromiso de confidencialidad y se hizo referencia a los procedimientos y condiciones de la auditoría.
- ✓ La auditoria se realizó haciendo uso de las técnicas de auditoría: muestreo selectivo de acuerdo con el procedimiento interno ES-P-PD-015, aplicación del ciclo PHVA y el establecimiento de las fuentes de información a partir de la documentación de las especificaciones técnicas de los procesos.
- ✓ La metodología para la realización de la auditoria se fundamentó en la verificación de los requisitos y la realización de entrevistas a fin de evaluar la eficacia en la aplicación de los Reglamento Técnicos.
- ✓ Mediante una muestra de productos y servicios, se verificó la capacidad de la Organización para identificar, planificar e implementar los requisitos legales y reglamentarios aplicables: Ley general de Presupuesto, Decretos 1278 de junio de 2002 y 2277 de 1979 administración de la carrera docente de los directivos docentes y docentes del sector educativo, Ley 594 de 2000 Ley general de archivos, Ley 715 de 2001 Organización de la prestación de los servicios de educación, Ley 909 de 2004 Carrera administrativa, Decreto 3020 de 2002, Organizar las plantas de personal docente y administrativo del servicio educativo estatal, Resolución 5360 de 2006 Por la cual se organiza el proceso de matrícula oficial de la educación preescolar, básica y media en las entidades territoriales certificadas.
- ✓ Se realizo reunión de cierre el 2013-11-15 según lo planificado y se presentaron los resultados de la auditoria: Aspectos relevantes, aspectos por mejorar en la aplicación de las especificaciones

### 3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Técnicas y cuatro (4) No Conformidades menores.

- ✓ Elaboración del informe final y verificación de las acciones correctivas propuestas por la Secretaría para dar tratamiento y cierre a las No Conformidades identificadas durante el ejercicio.

#### 3.2 EVALUACIÓN DEL PROCESO Y SERVICIO

- ✓ Se auditaron y evaluaron las siguientes Especificaciones Técnicas según el alcance determinado en los mismos para el Ministerio de Educación:
  - Especificaciones técnicas del proceso de atención al ciudadano
  - Especificaciones técnicas del proceso nacional de cobertura del servicio educativo
  - Especificaciones técnicas del proceso de gestión del recurso humano en el sector educativo
- ✓ Dentro de los criterios de auditoría se tuvo en cuenta también la documentación elaborada por la Secretaría para dar respuesta a los requisitos de las especificaciones técnicas.
- ✓ Una vez evaluado el cumplimiento de los requisitos se estableció que si bien la Secretaría de Educación de Pasto tiene la capacidad de cumplir los criterios definidos en las Especificaciones técnicas del Ministerio de Educación, a la fecha estas no se están cumpliendo en lo relacionado con las no conformidades identificadas durante la auditoría, para lo cual es importante implementar sin demora las acciones correctivas necesarias a fin de asegurar la conformidad frente a estos requisitos

#### 3.3 Conformidad del Sistema de control de la conformidad y del proceso o servicio

Número de no conformidades detectadas en esta auditoría	Mayores	0
	Menores	4
Número de no conformidades solucionadas de esta auditoría	Mayores	0
	Menores	0
Número de no conformidades solucionadas que estaban pendientes de la auditoría anterior.	Menores	1
Número total de no conformidades pendientes	Mayores	0
	Menores	4
Observaciones:		

### 4. ASPECTOS RELEVANTES

- 4.1 El compromiso del equipo de trabajo con el Sistema de gestión de la Secretaría; evidente en la participación para la atención de la auditoría, dadas las circunstancias de retiros de personal en razón a la aplicación de las sentencias judiciales que implicaron la asignación en los cargos nuevos colaboradores.

#### 4. ASPECTOS RELEVANTES

##### Gestión de Calidad

- 4.2 Las reuniones de Comité Directivo; por la regularidad en que se realizan estas sesiones de trabajo con la participación del equipo de trabajo de líderes de proceso para la revisión de la gestión y la toma de decisiones y acciones de mejora para los procesos.
- 4.3 El apoyo del Gerente de Modernización y su equipo de trabajo para que se desarrollen con eficiencia y eficacia las actividades relacionadas con el mantenimiento y mejora continua de la implementación de las especificaciones en los procesos certificados de la Secretaría.

##### Atención al Ciudadano

- 4.4 Las instalaciones de la Secretaría de Educación; amplias y acondicionadas para ofrecer a los usuarios como a los funcionarios un mayor espacio de comodidad, favoreciendo la adecuada prestación del servicio.
- 4.5 El seguimiento al trámite de los requerimientos por parte de la líder del proceso; para lo cual a través de comunicaciones escritas, mail y en las reuniones de Comité Directivo, se recuerda a los líderes de los procesos sobre la importancia de cumplir oportunamente con el registro de las respuestas, así como de la calidad de las mismas.

##### Cobertura del servicio educativo

- 4.6 El control de la gestión; por el seguimiento de los procesos de acceso y permanencia, los análisis de los resultados, las diferentes actividades implementadas por el grupo de trabajo para mantener el control sobre el enfoque estratégico formulado por el MEN y el apoyo de herramientas informáticas que permiten el registro y la consulta oportuna de la información.

##### Gestión de Recurso humano en el sector educativo

- 4.7 El cumplimiento de los compromisos de ajuste de la planta docente pactados con el Ministerio de educación nacional; a fin de acoplar la planta a las condiciones que se evidencian en los estudios de necesidades de docentes conforme lo requiere la matrícula registrada de niños, niñas y jóvenes adolescentes en el municipio.
- 4.8 La gestión del equipo de trabajo para reorganizar el proceso, actualizar la gestión e implementar los planes de acción de mejora a partir de los resultados de las auditorias, acorde con los requerimientos establecidos por las especificaciones y requisitos aplicables, lo que ha permitido un mejor desarrollo de las actividades y enfoque para cumplir con los objetivos y metas planificadas.
- 4.9 El control de la operatividad de los procesos de nomina y su trazabilidad en el manejo de información y novedades; porque a través de los mecanismos de seguimiento implementados, la segregación de funciones, las herramientas de software utilizadas y la competencia del personal, es posible minimizar el riesgo de la no conformidad en los procesos, a fin de asegurar que se cumplen los requisitos reglamentarios aplicables.

## 5. ASPECTOS POR MEJORAR

### Gestión de Calidad

- 5.1 Con el ingreso de personal nuevo en la Secretaría de Educación, es necesario realizar una planificación de inducción / re inducción al cumplimiento de las especificaciones técnicas del Ministerio para los procesos certificados, haciendo énfasis especial en los elementos de Sistema de gestión como son las acciones correctivas y preventivas, los indicadores de gestión, el producto / servicio no conforme y el control de los documentos y registros. De igual manera continuo seguimiento de manera que se asegure la eficaz implementación y mantenimiento de las especificaciones de los procesos.
- 5.2 El Informe de revisión por la Dirección; para que este se complemente con los temas relacionados de Producto / servicio no conforme y el estado de las acciones de mejora y planes de mejoramiento, con el fin de evaluar en los procesos el comportamiento y enfoque para la mejora continua de la gestión.
- 5.3 Los análisis de datos con respecto a las cifras que se presentan en los indicadores de gestión y demás datos que se pueden recopilar como producto de la gestión de los procesos, para lo cual es conveniente realizar charlas de capacitación como también acompañar a los líderes en la actividad por parte de los responsables del Sistema de gestión de Calidad

### Atención al Ciudadano

- 5.4 Los análisis de los resultados de la evaluación de la calidad de la respuesta, con el fin de determinar cuáles son los aspectos que con mayor frecuencia se presentan en cuanto a la falta de claridad de las respuestas, y con base en esta información plantear oportunidades de mejora.
- 5.5 Identificar los casos en que se presentan demoras o ineficacia en las respuestas de los requerimientos de los usuarios por parte del equipo de trabajo de los procesos, para así mismo realizar los reportes necesarios al área de Control Interno.
- 5.6 La disponibilidad de un escáner en el área de Atención al ciudadano, con el fin de facilitar la gestión y trámite en el sistema de los requerimientos de los usuarios.
- 5.7 La actualización recurrente de las preguntas frecuentes y trámites; para que en coordinación con las diferentes áreas de la Secretaría de educación se revise con mayor frecuencia la posible necesidad de incluir / actualizar estos aspectos en el sistema SAC.
- 5.8 La capacitación al personal nuevo en el SAC; para que las actividades de capacitación se continúen realizando cada vez que ingresa una persona nueva o se presentan cambios, traslados, encargos, a fin de asegurar que se conocen, entienden y aplican las directrices establecidas en el proceso.
- 5.9 La promoción del registro por la página Web de los requerimientos del SAC; para que se continúe fortaleciendo la cultura del uso de la Web mediante diferentes estrategias que permitan mayor uso de este mecanismo.
- 5.10 La capacitación al equipo de trabajo de la SEM en los temas relacionados con el servicio al cliente y la normatividad aplicable como es el Código contencioso administrativo y demás normas concordantes, con el fin de asegurar el conocimiento, entendimiento y aplicación en el desarrollo de las actividades de la SEM.

## 5. ASPECTOS POR MEJORAR

### Cobertura del Servicio Educativo

- 5.11 El seguimiento del plan de cobertura; para que periódicamente se realice la evaluación de la ejecución y se determine los niveles de avance de las actividades allí establecidas.
- 5.12 El documento Plan de la Cobertura; para que este se complementen entre otros aspectos con las cifras estadísticas del año 2012 justificación de las necesidades de atender la demanda del servicio educativo por zonas y niveles en donde no es posible atenderla con los recursos propios sino con la contratación.
- 5.13 Los indicadores de Permanencia; para que se considere hacer gestión sobre el indicador consolidado de Permanencia de los niños que inician en grado 1 a los 6 años y terminan en grado 11 a los 16 y el porcentaje que aumenta en extra edad, entre otros asociados a la permanencia.
- 5.14 La legalización de Predios, para que las acciones emprendidas para gestionar el estudio y análisis de la situación de la SEM en este sentido, se consoliden y desarrollen con prioridad para tener oportunamente el resultado requerido para mejorar las condiciones actuales de la infraestructura disponible para la prestación del servicio.
- 5.15 Las estrategias para sensibilizar a los rectores y Docentes sobre la importancia de trabajar en las estrategias lideradas desde la Secretaría para asegurar el acceso y permanencia de niños, niñas y jóvenes en el sistema educativo; para lo cual es importante a través de las reuniones de trabajo y aprovechando la disponibilidad de la conectividad, de manera continua se requiera a los Rectores sobre esta gestión.

### Gestión del Recurso humano en el sector educativo

- 5.16 Continuar con el fortalecimiento de las reuniones del Comité de prestaciones Sociales con la participación de las partes involucradas, el análisis de la información relacionada y la toma de acciones de mejora según sean las necesidades y planes de trabajo a desarrollar.
- 5.17 Los programas de Salud Ocupacional para los docentes; para que en coordinación con la Entidad prestadora de los servicios de salud se fortalezca su ejecución guardando el enfoque de la promoción y prevención de mantener en las actividades laborales hábitos saludables que permitan mejorar la calidad de vida de los Docentes.
- 5.18 La consolidación del listado de aspirantes en HUMANO; para que se complemente la información disponible y esta se encuentra lista en el momento que se requiera la contratación de docentes provisionales o reemplazos.
- 5.19 Las actividades con los docentes que se encuentran próximos a pensionarse; para que periódicamente se desarrollen conforme a lo planificado y se asignen además los recursos necesarios para su realización.

## 6. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS DE LA AUDITORIA ANTERIOR

Se verificaron los planes de acción de las acciones correctivas propuestas por la Secretaría de Educación para dar tratamiento y cierre a una (1) No conformidad menor identificada en la auditoría el año anterior para el proceso de atención al ciudadano, relacionada con la oportunidad de la respuesta a los requerimientos registrados en SAC. Se concluye que estas acciones fueron eficaces y se procedió a cerrarla.

## 7. RECOMENDACIONES PARA LA AUDITORIAS DE SEGUIMIENTO

- Revisión del cierre eficaz de las acciones correctivas que se implementen a partir de las No Conformidades de la auditoría.
- Hacer una observación de los aspectos por mejorar mencionados en el presente informe.
- Verificar las acciones tomadas en la Secretaría de Educación para asegurar el mantenimiento y mejora del cumplimiento de las especificaciones para los procesos certificados, ante el cambio de la mayoría de las personas encargadas en los procesos.

## 8. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

### 8.1 Reclamos

- El propósito del proceso de Atención al Ciudadano es el de atender las quejas y reclamos de los usuarios Docentes, padres de familia, estudiantes y demás personas que requieren del servicio de la Secretaría de Educación.
- Para la recepción de las peticiones, quejas y reclamos se cuenta con el Sistema SAC el cual permite el registro en el software para así controlar todas las etapas procedimentales para la recepción de la queja, el trámite interno para que la respuesta sea dada por el proceso involucrado y el seguimiento hasta que se cierra.

#### Estadística

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septie
Consulta	20	23	5	19	13	22	18	16	24
Felicitaciones	0	0	0	1	1	0	2	1	0
Sugerencias	26	3	1	6	1	4	4	5	4
Trámite	3.692	3.800	3.259	4.298	4.070	3.604	3.964	3.308	3.860
Queja / Reclamo	24	23	19	26	15	12	14	17	28
Invitación	4	16	22	19	20	7	2	12	17
Total	3.766	3.865	3.306	4.469	4.120	3.649	4.014		

#### Causas:

Requerimientos: Certificaciones laborales, prestaciones sociales, permisos.

Derechos de petición: prestaciones sociales, nómina pagos zonas de difícil acceso.

Tutelas: Por la no atención oportuna de los Derechos de petición

<b>8. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA</b>
Quejas: inconvenientes en las Instituciones Educativas, cobros extras.
<b>8.2 Uso del certificado</b>
La Secretaría de Educación hace uso adecuado del logo símbolo del ICONTEC, cumpliendo con las directrices dadas en el manual de aplicación de la marca.
<b>8.3 Cambios en la Organización</b>
La Organización prevé cambios en adelante relacionados con la rotación de personal y políticas departamentales, para las cuales se han establecido en el Sistema de Gestión los elementos procedimentales de planificación a seguir en caso de presentarse.

**9. CONCEPTO DEL EQUIPO AUDITOR**

	Se recomienda otorgar el certificado		Se recomienda no otorgar el certificado
X	Se recomienda mantener el certificado		Se recomienda suspender el certificado
	Se recomienda renovar el certificado		Se recomienda cancelar el certificado
	Se recomienda ampliar el certificado		Se recomienda no ampliar el certificado
	Se recomienda reactivar el certificado		

**Observaciones:** Si se requiere, indicar la necesidad de realizar una auditoría adicional  
N.A.

Nombre Auditor Líder:	<b>José Fernando Ruíz Ruíz</b>	Fecha:	<b>2013-12-30</b>
-----------------------	--------------------------------	--------	-------------------

**10. DECISIÓN DEL COMITÉ DE CERTIFICACIÓN**

	Otorgar el certificado		No otorgar el certificado
	Mantener el certificado		Suspender el certificado
	Renovar el certificado		Cancelar el certificado
	Ampliar el certificado		No ampliar el certificado
	Reactivar el certificado		
Nombre:	_____		Fecha: (AAAA –MM-DD)
Firma	_____		

**11. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME**

4 Anexo 1. No conformidades detectadas y acción correctiva propuesta por la Organización

1 Registro de Reunión de apertura y cierre.

0 Informe de revisión Inicial

1 Plan de auditoría

INFORME DE AUDITORIA EN SITIO  
CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS



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

**Empresa:** Secretaría de Educación de Nariño

**Auditor:** José Fernando Ruíz Ruíz

No.	Fecha	NC M	NC m	Numeral del requisito		Descripción del incumplimiento	Corrección y fecha propuestas	Análisis de causas	Acción correctiva y fecha propuestas	Fecha revisión y aceptación plan de acción
				Proceso o servicio	Sistema de gestión					
1	2013-11-15		X	Atención al Ciudadano	Especificaciones técnicas del proceso de Atención al Ciudadano Numeral 36	La SEM no evidencia la generación de planes de mejoramiento en Comité Directivo a partir de la consolidación y análisis de los datos de las encuestas de satisfacción (muestra del 10% de los usuarios atendidos) y los informes mensuales del proceso de Atención al Ciudadano.  Evidencia  Registros no aportados en la auditoria	Generar planes de acción derivados de la socialización de la medición de la encuesta de satisfacción y de los informes mensuales de Atención al Ciudadano.  16 a 19 de diciembre de 2013.	No se ha socializado el informe de las encuestas, puesto que aun no se ha realizado la medición y análisis de las encuestas diligenciadas.  El año pasado se presentó el informe al Despacho y Gestión Organizacional, pero el Comité Directivo no brindo espacio para la socialización, lo mismo ha pasado este año con los informes de Atención al Ciudadano.	Socializar análisis de datos de las encuestas de satisfacción cliente e informes mensuales ante Comité Directivo.  16 a 19 de diciembre de 2013.  Establecer planes de mejoramiento con el Comité Directivo, así mismo identificar conjuntamente las posibles acciones que conlleven a mejorar la presentación del servicio.  16 a 20 de diciembre de 2013.	2013-12-30

INFORME DE AUDITORIA EN SITIO  
CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS



No.	Fecha	NC M	NC m	Numeral del requisito		Descripción del incumplimiento	Corrección y fecha propuestas	Análisis de causas	Acción correctiva y fecha propuestas	Fecha revisión y aceptación plan de acción
				Proceso o servicio	Sistema de gestión					
2	2013-11-15		X	Cobertura del servicio educativo	Especificaciones técnicas del proceso nacional de cobertura del servicio educativo Numeral 28	<p>La SED no realiza análisis de las cohortes de estudiantes atendidos en el sistema y de las necesidades de continuidad de la oferta del servicio educativo.</p> <p>Evidencia</p> <p>Plan de la cobertura de la SED para el año 2013</p>	<p>Realizar análisis del comportamiento de la matrícula. Se inicia con un primer cohorte el 19 de noviembre, de la matrícula vigencia 2013.</p> <p>Para la matrícula de la vigencia 2014 se realizará trimestralmente.</p>	Seguimiento no oportuno, al análisis de la matrícula.	<p>Actualización del Plan de cobertura respecto a:</p> <p>Seguimiento Matricula Infraestructura Continuidad de la oferta</p> <p>a. Seguimiento Matricula</p> <p>Cortes de matrícula mensual y generación de informe de seguimiento al comportamiento de la matrícula trimestral. Reunión con los rectores para revisar las acciones pertinentes.</p> <p>Auditoria de la calidad de la información</p> <p>2013 – último trimestre 2014 – 4 trimestres Cada informe se presentara al comité de cobertura y /o comité directivo máximo a los 15 días después del corte.</p> <p>b. Infraestructura</p> <p>Plan de Infraestructura actualizado</p>	2013-12-30

INFORME DE AUDITORIA EN SITIO  
CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS



No.	Fecha	NC M	NC m	Numeral del requisito		Descripción del incumplimiento	Corrección y fecha propuestas	Análisis de causas	Acción correctiva y fecha propuestas	Fecha revisión y aceptación plan de acción
				Proceso o servicio	Sistema de gestión					
3	2013-11-13		X	Gestión del Recurso humano en el sector educativo	Especificaciones técnicas del proceso de gestión del recurso humano en el sector educativo Numeral 17	La SED no evidencia la gestión de las novedades de la planta de personal utilizando el Sistema de Información de Gestión de Recursos Humanos y el análisis de ausentismo  Evidencia  Registros no aportados en la auditoría	Parametrización del Sistema Humano. 31/03/2014  Consolidación y análisis de los reportes de ausentismo. 31/03/2014	Los actos administrativos no se generan directamente del sistema humano por cuanto cada novedad de personal se tramita con una motivación diferente por tanto los actos administrativos no tienen el mismo contenido siendo indispensable para la administración elaborarlos de acuerdo a cada situación específica con el fin de evitar reclamaciones y acciones judiciales  A pesar de recibir los reportes de ausentismo mensualmente por parte de los directivos docentes de los establecimientos educativos de los municipios no certificados del departamento y proceder al descuento de los días no laborados, no se efectúa un análisis detallado para identificar el total de horas clase que pierden los estudiantes tanto por ausentismo justificado e injustificado	Oficiar a soporte lógico para la parametrización del sistema sustentando inconvenientes para expedir actos administrativos del sistema humano. 10/12/2013  Brindar asistencia técnica al administrador del sistema de la Secretaría de Educación del Departamento, con el fin se capacite a los funcionarios encargados de tramitar las novedades de planta. 31/03/2014  Expedir una circular para establecer parámetros de reporte de ausentismo con sus respectivas consecuencias. 31/12/2013  Consolidar y analizar los reportes de ausentismo para identificar las diferentes variables y los directivos docentes que no cumplen con el reporte mensual de novedades. 31/03/2014	2013-12-30

INFORME DE AUDITORIA EN SITIO  
CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS



No.	Fecha	NC M	NC m	Numeral del requisito		Descripción del incumplimiento	Corrección y fecha propuestas	Análisis de causas	Acción correctiva y fecha propuestas	Fecha revisión y aceptación plan de acción
				Proceso o servicio	Sistema de gestión					
4	2013-11-15		X	Gestión del Recurso humano en el sector educativo	Especificaciones técnicas del proceso de gestión del recurso humano en el sector educativo  Numeral 22	No se evidencia en la SED la ejecución de las actividades planificadas en el plan de Bienestar e Incentivos de la planta docente  Evidencia  Registros no aportados en la auditoría.	Ejecutar el plan de bienestar e incentivos de la planta docente, vigencia 2014	La Secretaria de Educación Departamental no cuenta con recursos suficientes para la ejecución del plan de bienestar e incentivos de la planta de personal.	Ejecutar el plan de bienestar e incentivos de la planta docente para la vigencia año 2014.  Unificar actividades de bienestar con la Subsecretaría de Talento Humano de la Gobernación de Nariño, con el fin de dar cumplimiento al plan de bienestar de la SED. Vigencia 2014	2013-12-30