



SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

La evaluación del sistema de gestión de calidad de la Secretaría de Educación Departamental, se desarrolla desde tres aspectos que permiten identificar, si se está cumpliendo con el deber ser del sistema.

1. Las políticas generales sobre la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad Sistema de Gestión de Calidad.
2. Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad.
3. Actividades del Sistema de Gestión de Calidad.

1. POLÍTICAS GENERALES DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

La Secretaría de Educación del Valle, cumple con su objetivo de calidad, para ello, ha desarrollado un conjunto de políticas encaminadas al éxito y la efectividad en la ejecución de todos sus procesos y procedimientos. Para consecución de esta meta, la SED cuenta con un grupo de funcionarios y contratistas altamente calificados que sirven a la ciudadanía con calidad y calidez. La SED, fomenta la participación social y vela por una adecuada infraestructura que garantiza un servicio de alta calidad.

2. EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD.

Todo sistema de gestión de calidad debe evaluarse a través de auditorías internas y externas de calidad, las cuales deben ejecutarse dentro de un periodo no inferior a un año y deben ejecutarse por profesionales certificados en esta labor.

El resultado de estas auditorías debe ser dado a conocer a través del plan de mejoramiento donde se presentan las acciones correctivas y preventivas, las cuales deben ser ejecutadas dentro del periodo estipulado.

La oficina encargada de administrar el sistema de gestión organizacional diseña el cronograma anual de auditorías; no existe un número mínimo o máximo de auditorías, sin embargo, se siguen los lineamientos del ICONTEC, ejecutando dos auditorías al año y programar con este ente no gubernamental una visita y la recertificación cuando sea necesaria.

Durante el año en curso se han ejecutado dos auditorías internas a cargo de la profesional especializada del sistema de gestión de calidad y por parte de la oficina de control interna del ente territorial y de la profesional de Control Interno de la SED.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Oficina de Apoyo al Despacho

Como resultado de estas auditorías, existen evidencias de las acciones correctivas, preventivas, mapas de riesgo y los planes de mejora correspondientes.

La SED, mide 144 indicadores de gestión. En el año 2013, no hubo una continuidad en la actualización y evaluación de la mayoría de los indicadores.

Durante el año 2014, se implementaron estrategias de capacitación, acompañamiento y asesoría puntual a cada una de los grupos de trabajo, para lograr actualizar y evaluar los indicadores de gestión.

Actualmente trece de los macro procesos se encuentran al día con sus indicadores, exceptuando, Atención de asuntos legales y públicos.

En el siguiente cuadro se puede observar el estado en el que se encuentran los indicadores de gestión de cada una de las subsecretarías y oficinas de apoyo, con respecto al rango de evaluación de la meta trazada por cada una de estas dependencias, teniendo en cuenta los planes y programas estratégicos. Vale la pena aclarar que estos se pueden modificar al culminarse el periodo o al momento de reevaluar las metas que se quieran o deseen alcanzar dejando en claro los periodos durante los cuales se perseguirá esa meta. Es importante destacar el nivel de compromiso y colaboración que se ha tenido para la actualización, evaluación y control de estos indicadores.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Oficina de Apoyo al Despacho

| MACRO PROCESO | RANGO ALTO | RANGO MEDIO | RANGO BAJO | SIN DATOS O NO DE MIDE |
|----------------------------------|------------|-------------|------------|------------------------|
| Gestión Estratégica | 18 | 3 | 0 | 2 |
| Gestión de Programas y Proyectos | 11 | 0 | 2 | 0 |
| Gestión de Cobertura | 6 | 2 | 1 | 8 |
| Gestión de la Calidad | 6 | 4 | 2 | 0 |
| Atención al Ciudadano | 3 | 1 | 0 | 0 |
| Inspección y Vigilancia | 7 | 0 | 0 | 0 |
| Gestión de la Información | 4 | 0 | 0 | 0 |
| Gestión del Talento Humano | 9 | 1 | 0 | 23 |

| | | | | |
|-----------------------------------|----|---|---|---|
| Gestión Admón. Bienes y Servicios | 7 | 2 | 1 | 7 |
| Gestión Financiera | 8 | 0 | 0 | 8 |
| Control Interno | 3 | 0 | 0 | 1 |
| Gestión de Tecnología Informática | 11 | 0 | 3 | 0 |
| Asuntos Legales y Públicos | 0 | 0 | 0 | 6 |
| Admón. del SGC | 3 | 1 | 2 | 3 |

3. ACTIVIDADES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

La oficina encargada de la administración del SGC, se encarga del diseño y programación de capacitaciones para todo el personal (planta y contratistas) de la SED, con el objetivo de dar a conocer la misión, visión, objetivos, políticas de la SED, diligenciamiento de formatos, manual de procedimientos y procesos, indicadores, tablero de indicadores, evaluación de indicadores por objetos de calidad y el desarrollo de acciones encaminadas a la mejora continua.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Oficina de Apoyo al Despacho

A lo largo del año se realizan ferias de procesos donde los líderes y funcionarios de cada una de las áreas que conforman la SED, interactúan para dar a conocer el funcionamiento y la normatividad correspondiente que los rige, las metas que deben alcanzarse y la importancia del control y seguimiento.

Durante este año se han efectuado ferias de procesos, capacitaciones sobre indicadores, mapas de riesgo, acciones correctivas y preventivas y el diligenciamiento de formatos.

Desde la oficina de Gestión Organizacional, se han diseñado planes de acompañamiento a los líderes y funcionarios de la SED, para que comprendan sepan interpreten los requisitos del sistema porque este no busca ser un elemento de juzgamiento, sino un elemento de verificación que busca el mejoramiento de procesos y procedimientos o como reza en todos los manuales de calidad, ser lo más eficientes y eficaces y brindar a nuestros clientes internos y externos el mejor servicio para obtener un alto nivel de satisfacción, cada vez que se evalúe el desempeño.

Cumpliendo con lo establecido en el plan acción Gestión Organizacional, realizó una auditoría interna de calidad a los cuatro procesos certificados por el ICONTEC, en el mes de Mayo. El MEN, realizó una auditoría en el mes de agosto.

La auditoría interna se desarrolló teniendo en cuenta los informes de las visitas realizadas por el MEN anteriormente.

Se hicieron recomendaciones para la oportunidad de mejora y se evidenció avances en todos los grupos de trabajo auditados.

Como resultado de la Auditoría interna, se encontraron las siguientes No Conformidades por Proceso y se clasificaron en Críticas, Moderadas y Leves de acuerdo a la relevancia del caso.

Igualmente cumpliendo con lo establecido en el Plan de Acción, Gestión Organizacional ha desarrollado:

- Capacitaciones en, Política de Calidad, Misión, Visión; Gestión Documental; TRD;
- Indicadores; Mapas de Riesgos.
- Asesorías por oferta y demanda en los temas concernientes al SGC.
- Acompañamientos puntuales en la elaboración de Mapas de Riesgos, Planes de



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Oficina de Apoyo al Despacho

- Mejoramiento, Acciones Correctivas, Acciones Preventivas, Actualización y Evaluación de
- Indicadores, TRD.
- Feria de Procesos.
- Sensibilización en Política de Calidad, Misión, Visión y Cadena de Valor, a funcionarios nuevos de la SED.

| MACRO PROCESO | CRITICAS | MODERADAS | LEVES |
|-----------------------|----------|-----------|-------|
| Cobertura Educativa | 6 | 6 | 3 |
| Talento Humano | 9 | 10 | 3 |
| Atención al Ciudadano | 3 | 6 | 0 |
| Calidad Educativa | 14 | 10 | 0 |