

**PLAN DE MEJORA AL SERVICIO DEL AREA DE GESTION
ORGANIZACIONAL DE LA SECRETARIA DE EDUCACION DEL CAUCA**



LISBETH MARCELA DORADO GALVEZ

**UNIVERSIDAD DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONOMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
POPAYÁN
2014**

**PLAN DE MEJORA AL SERVICIO DEL AREA DE GESTION
ORGANIZACIONAL DE LA SECRETARIA DE EDUCACION DEL CAUCA**

LISBETH MARCELA DORADO GALVEZ

**Informe final de Práctica profesional para optar al título de
Administrador de Empresas**

**Asesor de Práctica profesional
YENNI ANGELICA CONDE CARDONA**

**UNIVERSIDAD DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONOMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
POPAYÁN
2014**

DEDICATORIA

*La meta que hoy cumplo se la dedico a Dios
por iluminar mi camino en todo momento,
por sus infinitas bendiciones y por estar siempre a mi lado,
a mis padres Sonia Gálvez y Francisco Dorado
por darme la vida, por estar a mi lado en los buenos y malos momentos
sin desfallecer nunca, por brindarme su amor y apoyo incondicional;
a Jader y a mi hija Ingrid Cerón
por su cariño, y colaboración para cumplir este sueño,
a mi ángel Ingrid Dorado Q.E.P.D, mi hermana, mi amiga,
tu amor y tus palabras estarán grabadas en mi corazón por siempre ,
a mi hermana Jacinta y a mi sobrino Esteban, por su cariño sincero
a mi familia y amigos por haber estado siempre conmigo.,
a mis maestros por sus enseñanzas,*

L.M.D.G

AGRADECIMIENTOS

La realización de este trabajo se logró gracias a la colaboración y apoyo de los profesionales del área de Gestión Organizacional de la Secretaría de Educación y Cultura del Departamento del Cauca, economista Héctor Mario Tafur Quintero, ingeniera industrial Paola Andrea Vidal, contadora pública María Eugenia Girón, técnico archivistas María Teresa Cañar

A la Docente Yenni Angélica Conde, por su apoyo técnico y personal, necesario para la culminación exitosa del presente trabajo plan de mejora al servicio del área de gestión organizacional de la secretaria de educación del cauca.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION-----	11
CAPITULO I	
1. CONTEXTUALIZACION DEL TRABAJO-----	12
1.1 PROBLEMATIZACION-----	12
1.1.1 Descripción del problema-----	12
1.1.2 Planteamiento del problema_-----	12
1.2 JUSTIFICACION-----	12
1.3 OBJETIVOS-----	13
1.3.1 Objetivo general-----	13
1.3.2 Objetivos específicos-----	13
CAPITULO II	
2. CONTEXTUALIZACION TEORICA-----	14
2.1 MARCO TEORICO-----	14
2.1.1 Plan de mejora-----	14
2.2 MARCO REFERENCIAL-----	15
2.2.1 Reseña histórica-----	16
2.2.2 Ubicación-----	16
2.2.3 Siglas utilizadas en la Secretaría de Educación y Cultura-----	16
2.3 Marco legal-----	17
CAPITULO III	
3 CONTEXTUALIZACION METODOLOGICA-----	18
3.1 Entrevistas enfocadas-----	18
3.2 Encuestas-----	18
3.3 Observación directa-----	18
CAPITULO IV	
4. Diagnóstico situacional del área de Gestión Organizacional -----	19

4.1 Análisis externo -----	19
4.1.1- Macroambiente externo-----	19
4.1.1.1 Entorno educativo-----	19
4.1.1.2 Entorno económico-----	19
4.1.1.3 Entorno político-----	20
4.1.1.4 Entorno tecnológico-----	20
4.1.1.5 Entorno legal-----	21
4.1.1.6 Entorno social-----	22
4.1.2 Microambiente externo-----	22
4.1.2.1 Clientes-----	22
4.1.2.1.1 Grupos de trabajo de la SED-----	22
4.1.2.1.2 Descripción macroprocesos SED-----	23
4.1.2.1.3 Proveedores-----	25
4.1.2.1.4 Intermediarios-----	25
4.1.2.1.5 Competencia-----	25
4.1.2.2 Matriz EFE-----	27
4.2 Análisis interno -----	28
4.2.1 Plataforma Estratégica Gestión Organizacional-----	28
4.2.2 Descripción general de la SED -----	29
4.2.3 Descripción Gestión Organizacional-----	31
4.2.4 Descripción cargos de Gestión Organizacional-----	33
4.2.5 Proceso de nombramiento-----	33
4.2.6 Matriz EFI-----	36
4.2.7 Presentación y análisis de resultados de encuesta de satisfacción-----	38
4.2.7.1 Resultados encuestas dependencias auditadas-----	40
4.2.7.2 Resultados encuestas líderes-----	41
4.2.7.3 Análisis de resultados-----	42
CAPITULO V	
5. Plan de mejora-----	45
5.1 Area de mejora-----	45

5.2 Principales causas del problema-----	45
5.3 Cuadro plan de mejora-----	48
Conclusiones y recomendaciones-----	50
Referencias-----	51
Anexos-----	52

LISTA DE CUADROS

	Pág.
CUADRO 1. Grupos de trabajo de la SED-----	22
CUADRO 2. Descripción general de los macroprocesos de la SED-----	23
CUADRO 3. Matriz EFE-----	27
CUADRO 4. Cargos-----	33
CUADRO 5 Matriz EFI-----	36
CUADRO 6 Total empleados SED-----	38
CUADRO 7: Formatos desactualizados-----	43
CUADRO 8Asignación puntajes matriz causa efecto-----	45
CUADRO 9Matriz causa efecto-----	46
CUADRO 10 Cuadro plan de mejora-----	48

LISTA DE GRAFICOS

	Pág.
GRAFICO 1. Flujograma proceso de nombramiento Secretaría de Educación del Cauca	34
GRAFICO 2 Conoce el proceso de auditorías	40
GRAFICO 3 Como califica la orientación recibida para el proceso de auditorías	40
GRAFICO 4 El trato brindado por el personal del área de G. organizacional es	41
GRAFICO 5 En términos generales usted se siente satisfecho con el servicio prestado por el área de G. organizacional?	41
GRAFICO 6 Se siente apoyado en cuanto a las necesidades de su dependencia por parte del área de gestión organizacional?	41
GRAFICO 7 Como califica la gestión realizada por el área de gestión organizacional?	41
GRAFICO 8 Como califica el trámite y/o respuesta dada a sus inquietudes por parte del área de gestión organizacional?	42
GRAFICO 9 El trato brindado por el personal del área de gestión organizacional del sed es?	42
GRAFICO 10 En términos generales, usted se siente satisfecho con el Servicio prestado por el área de gestión organizacional?	42

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO 1. Organigrama de la Secretaría de Educación y Cultura-----	52
ANEXO 2. Informe trimestral por departamentos Gestor Tic.-----	53
ANEXO 3 LEY 87, de 1993-----	54
ANEXO 4 Decreto 1599 de 2005-----	60
ANEXO 5 Decreto 943 del 21 de mayo 2014-----	61
ANEXO 6 Descripción de cargos de gestión organizacional-----	62
ANEXO 7 Políticas operativas-----	70
ANEXO 8 Encuesta de satisfacción dependencias auditas-----	73
ANEXO 9 Encuesta de satisfacción lideres dependencias no auditadas-----	75
ANEXO 10 ANEXO resultados de encuestas de satisfacción-----	77

INTRODUCCION

Departamento del Cauca es una entidad territorial que pertenece al nivel intermedio de la división político-administrativa territorial del Estado, que goza de autonomía para la Gestión de sus intereses, la que se manifiesta en términos de ejercer el gobierno, planificar el desarrollo social y económico, promover el bienestar de la comunidad, fomentar el desarrollo integral de sus municipios y demás entidades territoriales de su jurisdicción, mediante el ejercicio de sus funciones administrativas de coordinación complementariedad, concurrencia, subsidiaridad e intermediación, dentro del marco de la Constitución y las leyes.

Tanto las organizaciones públicas como privadas deben estar fundamentadas en su capacidad de crecer con calidad, innovación, responsabilidad social es decir estar en una mejora continua de todos los servicios o actividades que realizan. La Gobernación del Cauca está compuesta por diversas áreas pero este trabajo se va a centrar en el área de Gestión Organizacional, que tiene a cargo la Secretaría de Educación y Cultura del Departamento, buscando hacer un diagnóstico de su situación actual, encontrando fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades, que permitan planificar estrategias que lleven a la mejora de su servicio.

Por lo anterior, el Plan de Mejoramiento del Área de Gestión Organizacional va a permitir encontrar las estrategias necesarias para alcanzar los objetivos que ellos se han planteado para mejorar su servicio, analizar sus entornos inmediatos, y así poder llevar a cabo un plan de acción, una herramienta de control y evaluación pertinentes para el área, que permitan mejorar la calidad en su servicio.

Todo el trabajo que se realice estará encaminado a realizar las mejoras necesarias en el servicio del Área de Gestión Organizacional de la Gobernación del Cauca, y por ende se contribuya en los objetivos, procesos o actividades que ellos se hayan planteado dentro de todo su marco de trabajo.

CAPITULO I

1. CONTEXTUALIZACION DEL TRABAJO

1.1 Problematización

1.1.1. Descripción del problema

El Área de gestión Organizacional realiza un trabajo directo con la Secretaría de Educación y Cultura del Departamento del Cauca, este es un organismo del sector central con autonomía administrativa y financiera que tiene por objeto orientar y liderar la formulación y ejecución de políticas, planes y programas para garantizar el derecho a la educación y asegurar a la población el acceso al conocimiento y la formación integral. En este sentido, es importante encontrar nuevos modelos administrativos y dinámicos que permitan la consecución de los objetivos estratégicos y de calidad, de la Secretaría de Educación y Cultura del Departamento del Cauca.

Por tal razón realizar un plan de mejora en el área, va a permitir hacer un diagnóstico de la situación actual del servicio, y tomar las medidas pertinentes que contribuyan en el desarrollo eficiente de los objetivos propuestos para el proyecto de modernización de la Secretaría de Educación y Cultura del Departamento del Cauca, siempre velando porque todos sus procesos y actividades estén fundamentados en la calidad y el mejoramiento continuo.

1.1.2 Planteamiento del problema

El presente trabajo se orientará a la elaboración de un Plan de Mejora del Servicio del Área de Gestión Organizacional, cuyo trabajo se centra en la Secretaría de Educación y Cultura del Departamento del Cauca, y para lo cual se hará un diagnóstico de su situación actual y en base a este la elaboración de un plan de acción y control que permita mejorar el servicio, para así alcanzar los objetivos propuestos por el área de forma más eficiente.

1.2 Justificación

Este trabajo se quiere realizar con el fin de hacer mi práctica profesional, y poder aplicar los conocimientos adquiridos en la academia, así como adquirir experiencia en el campo laboral.

Así mismo el Área de Gestión Organizacional, logrará mejorar algunos aspectos de su servicio, centrado en la Secretaría de Educación y Cultura del Departamento del Cauca, se enfatizará en encontrar estrategias, planes de acción y responsabilidades que permitan alcanzar los objetivos propuestos por el área con mayor eficiencia y siempre encaminados en la calidad y el mejoramiento continuo en todos sus procesos y actividades.

Todo el trabajo que se realice deberá tener unos lineamientos que permitan hacer mejoras en el mediano plazo y que sus procesos, actividades y trabajadores del área estén fundamentados en la calidad y el mejoramiento continuo.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Elaborar un Plan de Mejora en el servicio del Área de Gestión Organizacional de la Gobernación del Cauca.

1.3.2 Objetivos específicos

- Hacer un análisis interno del Área de Gestión Organizacional
- Realizar un análisis externo Área de Gestión Organizacional.
- Analizar la información obtenida en el diagnóstico externo e interno del Área de Gestión Organizacional.
- Identificar objetivos y estrategias necesarias para mejorar el servicio.
- Elaborar el Plan de Mejora en el servicio del Área de Gestión Organizacional

CAPITULO II

2. CONTEXTUALIZACIÓN TEORICA.

2.1 Marco teórico

Para el presente se tomará como referencia la definición y pasos de un plan de mejoras elaborado por ANECA (s.f) y que sigue el rutero que se describe a continuación:

2.1.1 Plan de mejora

Los aspectos que se deben tener en cuenta en un plan de mejora son los siguientes:

- **Identificar el área de mejora**

Una vez realizado el diagnóstico, la unidad evaluada conoce las principales fortalezas y debilidades en relación al entorno que la envuelve. La clave reside en la identificación de las áreas de mejora teniendo en cuenta que, para ello se deben superar las debilidades apoyándose en las principales fortalezas.

- **Detectar las principales causas del problema**

La solución de un problema, y por lo tanto la superación de un área de mejora, comienza cuando se conoce la causa que lo originó. Existen múltiples herramientas metodológicas para su identificación. Entre otras cabe destacar:

- El diagrama de espina (causa-efecto),
- Diagrama de Pareto
- Casa de la calidad,
- Tormenta de ideas.

La utilización de alguna de las anteriores o de otras similares ayudará a analizar en mayor profundidad el problema y preparar el camino a la hora de definir las acciones de mejora.

- **Formular el objetivo**

Una vez se han identificado las principales áreas de mejora y se conocen las causas del problema, se han de formular los objetivos y fijar el período de tiempo para su consecución.

- **Seleccionar las acciones de mejora**

El paso siguiente será seleccionar las posibles alternativas de mejora para, posteriormente, priorizar las más adecuadas. Se propone la utilización de una serie de técnicas (tormenta de ideas, técnica del grupo nominal, etcétera) que facilitarán la determinación de las acciones de mejora a llevar a cabo para superar las debilidades. Se trata de disponer de un listado de las principales actuaciones que deberán realizarse para cumplir los objetivos prefijados.

- **Realizar una planificación**

El listado obtenido es el resultado del ejercicio realizado, sin haber aplicado ningún orden de prioridad. Sin embargo, algunas restricciones inherentes a las acciones elegidas pueden condicionar su puesta en marcha, o aconsejar postergación o exclusión del plan de mejoras. Es, por lo tanto, imprescindible conocer el conjunto de restricciones que condicionan su viabilidad. Establecer el mejor orden de prioridad no es tan sencillo como proponer, en primer lugar, la realización de aquellas acciones asociadas a los factores más urgentes, sino que se deben tener en cuenta otros criterios en la decisión. Entre los principales podemos encontrar:

- **Dificultad de la implantación**

La dificultad en la implantación de una acción de mejora puede ser un factor clave a tener en cuenta, puesto que puede llegar a determinar la consecución, o no, del mismo. Se procederá a priorizarlas de menor a mayor grado de dificultad.

- **Plazo de implantación**

Es importante tener en cuenta que hay acciones de mejora, cuyo alcance está totalmente definido y no suponen un esfuerzo excesivo, con lo que pueden realizarse de forma inmediata o a corto plazo. Por otro lado, existirán acciones que necesiten la realización de trabajos previos o de un mayor tiempo de implantación.

- **Impacto en la organización**

Se define como impacto, el resultado de la actuación a implantar, medido a través del grado de mejora conseguido (un cambio radical tiene un impacto mucho mayor que pequeños cambios continuos). Es importante también tener en cuenta el grado de despliegue al que afecta la medida. Si ésta afecta a varias titulaciones su impacto será mayor y la prioridad también deberá serlo.

- **Seguimiento del plan de mejoras**

El siguiente paso es la elaboración de un cronograma para el seguimiento e implantación de las acciones de mejora. En el mismo, se dispondrán de manera ordenada las prioridades con los plazos establecidos para el desarrollo de las mismas.

2.2 Marco referencial

2.2.1 Reseña histórica

La historia educativa del departamento está enmarcada en la historia educativa de Colombia, razón por la cual toda reforma a nivel nacional, surte sus efectos a nivel regional, para citar solamente algunas: la obligatoriedad y gratuidad de la enseñanza primaria; la Inspección y vigilancia por parte del Estado; la educación como servicio público, la extensión de la educación básica a los adultos, la educación no formal, hoy Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano y la educación especial; la creación de los Fondos Educativos Regionales, para atender el sostenimiento y expansión de los servicios educativos en los Establecimientos Educativos oficiales; las diversas reformas curriculares; entre otras hicieron que la estructura organizativa de la Secretaria de Educación se acondicionara a los requerimientos del momento. Muy relevante, que mediante Resolución

No. 6270 de 1996, el Ministerio de Educación Nacional efectuara la certificación del Departamento, por haber cumplido con los requisitos establecidos en la Ley 60 de 1993, para asumir la administración directa de los recursos del Situado Fiscal y la prestación de los servicios educativo. La certificación del Departamento del Cauca, trajo como consecuencia la estructura de la Nueva Secretaría de Educación Departamental, incorporándose a ésta, la planta de funcionarios del Fondo Educativo Regional Departamento del Cauca, Centro Experimental Piloto Departamento del Cauca, y la oficina de Escalafón. La ley 115 de 1994 “Ley General de la Educación” con la cual se introdujo una reglamentación sustancial a la Educación colombiana, estableciendo la regulación para la prestación del servicio educativo, la estructura del servicio educativo; las modalidades de atención educativa a poblaciones; la organización para la prestación del servicio educativo; define a los educandos, a los educadores, a los establecimientos educativos; establece criterios para la dirección, administración, e inspección y vigilancia; la financiación de la educación; entre otros títulos; generaron constantes modificaciones en la estructura de Secretaria de Educación Departamental en procura de ganar en efectividad en la atención y prestación del servicio educativo.

Para concluir, la Ley 715 de 2001 “Ley de Competencias y de Recursos” con la cual el Departamento del Cauca se erigió como Entidad Certificada, ha generado una nueva reorganización de la actual estructura administrativa de la educación del Departamento del Cauca. Gobernación del cauca (2013, p.8)

2.2.2 Ubicación

La Gobernación del Cauca se encuentra ubicada en la carrera 7 calle 4 esquina Centro Popayán – Cauca

2.2.3 Siglas utilizadas en la Secretaría de Educación y Cultura.

A continuación se presentan las siglas que se manejan en la secretaría de educación y cultura, y que se manejarán a lo largo del trabajo.

SGC: sistema de gestión de calidad.

SED: secretaría de educación departamental.

SIRECI: sistema de rendición de cuentas e informes.

PQR: peticiones quejas y reclamos.

SAC: sistema de atención al ciudadano.

SGP: sistema general de participación.

CONPES: concejo nacional de política económica y social.

SIGCE: sistema integrado de la gestión de la calidad educativa

SIMAT: sistema integrado de matrícula.

MEN: ministerio de educación nacional.

MESI: modelo estándar de control interno

ISO: International Standard Organizacional.

NTC: Norma Técnica Colombiana

PNC: Producto no Conforme

EE. Establecimientos educativos

Proceso Transversal (PT): atraviesa las áreas que sean necesarias de principio a fin.

Trazabilidad: secuencia e información identificada.

Comité primario: reuniones que deben hacer los líderes de cada dependencia con sus equipos de trabajo.

TRD: llistado de series con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del “ciclo vital” de los documentos

2.3 Marco legal

Mediante Resolución No. 6270 de 1996, el Ministerio de Educación Nacional efectuara la certificación del Departamento, por haber cumplido con los requisitos establecidos en la Ley 60 de 1993, para asumir la administración directa de los recursos del Situado Fiscal y la prestación de los servicios educativo. A partir del año 2006 se da inicio a la Modernización De La Secretaría De Educación y Cultura Del Departamento Del Cauca.

En cumplimiento del proyecto de modernización impulsado y avalado por el Ministerio de Educación Nacional, y el gobierno del Departamento del Cauca, expidió el Decreto 521 del 13 de Noviembre del 2009 mediante el cual se establece la estructura de la Secretaria de

Educación Del Departamento del Cauca, la cual está constituida por los siguientes grupos de trabajo:

- Despacho del Secretario.
- Planeación.
- Gestión Organizacional.
- Jurídica.
- Inspección y Vigilancia.
- Calidad Educativa. .
- Cobertura.
- Administrativa y Financiera.
- Talento Humano

CAPITULO III

3. CONTEXTUALIZACIÓN METODOLOGICA

El trabajo de práctica profesional se desarrollara, a partir de la aplicación del entrevistas enfocadas, encuesta y observación directa, donde se tratará de recopilar la información necesaria para hacer el diagnóstico del Área de Gestión organizacional a través de los usuarios del servicio y los empleados del área realizando diferentes actividades, entorno a la temática a desarrollar que permitan proponer diferentes estrategias que generen soluciones a las debilidades encontradas y por tanto se logre hacer mejoras en el servicio..

3.1 Entrevistas enfocadas

El principal fin de este tipo de entrevista es centrarse en el entrevistado sobre el tema concreto que se quiere estudiar; para ello, se debe delimitar los aspectos que deben ser tenidos en cuenta. Esto se hace teniendo en cuenta los objetivos de la investigación, de la hipótesis inicial, las características del entrevistado y su relación con el tema que se quiere estudiar. (PE o N ,2004).

3.2 Encuestas

Este método consiste en obtener información de los sujetos de estudio, proporcionada por ellos mismos, sobre opiniones, actitud o sugerencias. (Sampieri, Collado, Lucio, & Pérez., 1998)

3.3 Observación directa

Intento espontáneo de observar y registrar lo que sucede de manera natural. Registro detallado de los eventos, el observador tiene un papel pasivo, no controla la situación. (Zikmund, Babin, Staines, & Quiñones., 1998)

Para Ernesto Rivas González (1997) "Investigación directa, es aquella en que el investigador observa directamente los casos o individuos en los cuales se produce el fenómeno, entrando en contacto con ellos; sus resultados se consideran datos estadísticos originales, por esto se llama también a esta investigación primaria".

CAPITULO IV

4. DIAGNOSTICO SITUACIONAL

Es el análisis de la realidad actual del área de gestión organizacional, donde se analiza su ambiente externo y interno con el objeto de obtener sus principales oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades (Collaguazo, C., & Santiago, G. 2012).

- **4.1 Análisis externo**

Consiste en detectar y evaluar los aspectos que suceden en el entorno de una empresa o dependencia, que están más allá de su control y que podrían traerle beneficios o perjuicios importantes. En el área de Gestión Organizacional se hace un diagnóstico externo con el fin de detectar oportunidades y amenaza, que permitan formular estrategias para potenciar oportunidades y minimizar las amenazas.

Para el ambiente externo o entorno van a existir dos tipos de ambientes un microambiente y un macroambiente.

- **”Microambiente** es lo más cercano que existe del entorno en la organización. Los grupos que se relacionan son: proveedores, clientes, competencia, Organismos de Control “
- **“Macroambiente** es lo más lejano que existe del entorno en la organización, pero va afectar de alguna manera si existe algo negativo dentro de él. Los factores que se relacionan son: Factor Económico, Social, Político, Legal, Ambiental, Demográfico, Tecnológico, etc” (Collaguazo, C., & Santiago, G. 2012, p.26).

4.1.1- Macroambiente externo:

Se menciona el entorno educativo ya que es el eje central de la SED

4.1.1.1 Entorno educativo:

En Colombia se desaprovechan muchos recursos para invertir en educación, por lo cual se deben fijar políticas que permitan realizar un trabajo a nivel de calidad y cobertura educativa, no es una tarea fácil, por ello se debe hacer un trabajo conjunto entre las entidades educativas y el Ministerio de Educación Nacional, quien es la encargada de obtener la información necesaria para conocer el estado de la educación y tomar las decisiones pertinentes, actualmente están trabajando con un nuevo esquema de asignación de los recursos, que es bridado por el sistema general de participaciones para educación, (Ministerio de educación, s.f)

4.1.1.2 Entorno económico.

- **Inflación**

La educación se encuentra dentro de los grupos de la canasta familiar que más han subido, y están impulsando la inflación. Luego de que en noviembre se registró la inflación anual más baja en 55 años, de 1,75 por ciento, tres meses después, en febrero, ya

subió a 2,32 por ciento, según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (Dane). Solamente en febrero los precios subieron 0,63 por ciento, la mayor tasa para ese mes en los últimos cuatro años, muy por encima de las alzas totales para el año completo terminado en febrero, en ese lapso los gastos de educación subieron, 4,02 por ciento, mantiene un alza por encima del resto de la canasta, pues para los 12 meses terminados en febrero del año pasado mostraron un incremento de 4,49, esto se ve reflejado en un mayor aumento de las pensiones escolares (4,98 por ciento), las matrículas en la educación superior y no formal (4,38 por ciento) y en la básica, media y vocacional 4,28 por ciento.

4.1.1.3 Entorno político:

En Colombia el Ministerio de Educación cita la política que dice que “una educación de calidad es aquella que forma mejores seres humanos, ciudadanos con valores éticos, respetuosos de lo público, que ejercen los derechos humanos, cumplen con sus deberes y conviven en paz. Una educación que genera oportunidades legítimas de progreso y prosperidad para ellos y para el país, se enfatiza en:

- Atención integral a la primera infancia.
- Cierre de brechas con un enfoque regional.
- Innovación y la pertinencia, y mejoramiento de la gestión educativa” (Ministerio de Educación, s.f).

“La política de calidad de la Secretaría de Educación Departamento del Cauca, se fundamenta en las normas del sector, la formación permanente de los directivos docentes, docentes y del personal administrativo, en la investigación y procesos de gestión, en la acreditación de las instituciones y en la implementación de los programas educativos apoyados con el uso y apropiación de medios tecnológicos de la informática y las comunicaciones, bajo los principios de calidad humana, transparencia y servicio de Igual forma se fundamenta en la modernización, promoción y seguimiento del sistema educativo y cultural, en la optimización de la capacidad organizacional, con un criterio ético de mejoramiento continuo y manejo de la información para la oportuna toma de decisiones., nuestro compromiso es mejorar la proyección educativa social con equidad, mediante la ampliación de la cobertura, la permanencia en el sistema, el mejoramiento de la calidad y la pertinencia educativa, garantizando la democracia participativa, la convivencia pacífica, la inclusión y la movilidad social, de acuerdo a las necesidades y expectativas de la comunidad Departamento del Cauca y formación en competencias básicas, laborales y ciudadanas, estimulando acciones de emprendimiento acordes al contexto departamental” (Gobernación del Cauca,2013,p. 24)

4.1.1.4 Entorno tecnológico:

En la actualidad se cuentan con grandes avances tecnológicos, que permiten compartir información con rapidez, correos electrónicos, equipos de cómputo más eficientes, bases de datos, redes sociales, redes inalámbricas entre otros, que brindan beneficios ante las necesidades y requerimientos de las empresas y las personas, pero es importante que se identifiquen factores claves de información y los equipos necesarios para lograrlo, para así optimizar el desempeño laboral. En la actualidad es fundamental tener conocimiento de las TIC (tecnologías de la información y la comunicación), para ir acorde a los avances tecnológicos y de comunicación, nuestro departamento del cauca presenta

bastantes falencias en este aspecto, en el segundo trimestre del 2013 en informe presentado por el ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones se está ocupando el puesto 21, lugar que reitera que aún hay mucho trabajo por hacer si se quiere llegar a ser un departamento más competitivo y con mayor desarrollo. A nivel institucional específicamente la Gobernación del Cauca se detecta muchas deficiencias en las redes de información, el acceso a internet es intermitente, los aplicativos necesarios para el buen servicio de las dependencias no están activos constantemente, se tiene dificultades en el acceso, se requieren equipos más modernos y eficientes, por nombrar algunos aspectos, por tal razón se debe hacer un esfuerzo grande para mejorar esta situación, y así lograr el cumplimiento de objetivos de forma más efectiva y que permita tener un mejor posicionamiento a nivel nacional.

El ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones se encarga en términos generales de velar por la prestación de un buen servicio en este sector, y para lo cual hace uso de varias herramientas, en este caso vamos a presentar un informe del segundo trimestre del 2013, donde se muestra la posición que ocupa el departamento del cauca en estos aspectos. (Ver anexo 2)

4.1.1.5 Entorno legal:

Se tienen en cuenta todas las normas y leyes que hagan referencia a auditorías y control interno vigentes, que son algunas de estas son, modificaciones de las normas de control interno (*ley 87, de 1993, decreto 1599 de 2005*), Auditorias esporádicas contralorías, y fiscalías, el área de gestión organizacional.

- **LEY 87, de 1993:**

Está compuesto por 16 artículos donde el primero hace referencia a la definición de lo que se entiende por control interno, el segundo establece los objetivos del sistema de control interno, el tercero habla de sus características, el cuarto indica los aspectos que deben orientar la aplicación del control interno, el quinto el campo de aplicación, el sexto las responsabilidades a los que está sujeto, el séptimo habla de cómo debe ser la contratación del servicio de control interno, el octavo se establece la evaluación y control de gestión en las organizaciones, el noveno define la unidad u oficina de coordinación, el décimo se establece que las entidades estatales designarán a un asesor, coordinador o auditor interno a un funcionario público, el artículo 11 dice que el asesor o auditor interno será un funcionario de libre nombramiento y remoción en el artículo 12 se habla de las funciones de los auditores internos, el artículo 13 habla del establecimiento de un comité de coordinación del SCI según lo establecido en el decreto 1826 de 1994, el artículo 14 hace referencia al informe de los funcionarios de control interno, el artículo 15 indica los términos de aplicación y el 16 dice a partir de cuándo rige la ley. (Ver anexo 3)

Decreto 1599 DE 2005

En este decreto se decretan 5 artículos que hacen referencia a la adaptación del modelo estándar para control interno, el establecimiento y desarrollo del mismo, y administración y distribución de los elementos necesarios para el manejo de este modelo de control interno. (Ver anexo 4)

Decreto 943 del 21 de mayo 2014:

Está compuesto por cinco artículos que hacen referencia, a la actualización de la norma del control interno MECI. (Ver anexo 5)

4.1.1.6 :Entorno social

En este aspecto, podemos decir que el comportamiento social es un factor importante en el servicio educativo, dado que en el Cauca aún existen muchas cosas por mejorar, no todas las instituciones educativas cuentan con la infraestructura necesaria para su buen funcionamiento, actualmente existen muchas herramientas tecnológicas que permiten mejorar la comunicación y los procesos de las organizaciones, por ello se debe ir a la vanguardia, tener en cuenta que aún existen zonas de difícil acceso, ya sea por el conflicto armado, por el mal estado de las vías terrestres, o falta de vías de comunicación, o porque existen zonas muy lejanas, el Ministerio de educación gira los recursos a cada departamento para que se haga inversión respectiva pero la realidad es que no son suficientes, se hace un trabajo hasta donde sea posible, la educación es fundamental en una sociedad que busque crecer y tener calidad en sus procesos,, por ello se debe velar porque se hagan las gestiones pertinentes para mejorar este sector , y mantener un sistema de gestión de la calidad eficaz que permita que haya una mejor cobertura y excelente servicio educativo. .

4.1.2 Microambiente externo

4.1.2.1 Clientes:

Los clientes del área de Gestión Organizacional son los diez grupos de trabajo de la SED con los que se busca estar en un mejoramiento continuo y con calidad, ,

4.1.2.1.1 Grupos de trabajo de la SED

Cuadro 1. Grupos de trabajo de la SED

DEPENDENCIA	CERTIFICADAS
DESPACHO DEL SECRETARIO	
PLANEACION	
GESTION ORGANIZACIONAL	
JURIDICA	
INSPECCION Y VIGILANCIA	
CALIDAD EDUCATIVA	X
COBERTURA EDUCATIVA	X
ADMINISTRACION Y FINANCIERA	
TALENTO HUMANO	X
SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO (SAC)	X

4.1.2.1.2 Descripción macroprocesos SED:

A través de auditorías, planes de acción y planes de seguimiento , en esta se trabaja a través de macroprocesos y subprocesos, contando con un total de 14 macroprocesos escritos desde la letra A hasta la N, con estos grupos se deben hacer las auditorías, pero por falta de tiempo, recursos y personal aún no ha sido posible realizar el trabajo con todas, se han hecho auditorías a los macroprocesos que ya se encuentran certificados por ICONTEC , Cobertura Educativa, Calidad Educativa, SAC y Talento Humano.

Cuadro 2. Descripción general de los macroprocesos de la SED

Macroproceso	Proceso	Responsable del proceso
A Gestión estratégica	A01. Análisis de la información estratégica educativa	Líder Área de Planeación Educativa.
	A02. Formulación y aprobación del plan de desarrollo educativo	Líder Área de Planeación Educativa.
	A03. Apoyo y fortalecimiento a la gestión de los municipios no certificados y establecimientos educativos	Líder Área de Planeación Educativa.
	A04. Evaluación de resultados	Líder Área de Planeación Educativa.
B. Gestión de programas y proyectos	B01. Análisis, formulación e inscripción de programas y proyectos	Líder Área de Planeación Educativa.
	B02. Ejecución, control y seguimiento de programas y proyectos	Líder Área de Planeación Educativa.
C. Gestión de la cobertura del servicio educativo	C01. Establecer las directrices, criterios, procedimientos y cronograma para la organización y gestión de la cobertura del servicio educativo	Líder Área de Cobertura Educativa.
	C02. Proyectar cupos	Líder Área de Cobertura Educativa.
	C03. Solicitar, reservar y asignar cupos oficiales	Líder Área de Cobertura Educativa.
	C04. Registrar matrícula de cupos oficiales	Líder Área de Cobertura Educativa.
	C05. Hacer seguimiento a la gestión de matrícula	Líder Área de Cobertura Educativa.

D. Gestión de la calidad del servicio educativo en educación pre-escolar, básica y media	D01 Gestión de la evaluación educativa	Líder Área de Calidad Educativa.
	D02. Garantizar el mejoramiento continuo de los establecimientos educativos	Profesional Especializado de Calidad.
E. Atención al ciudadano	E01. Gestionar solicitudes y correspondencia	Líder Área de Atención al Ciudadano y Correspondencia.
	E02. Desarrollar y mantener relaciones con el ciudadano	Líder Área de Atención al Ciudadano y Correspondencia.
F. Gestión de la inspección y vigilancia de los establecimientos educativos	F01. Inspección y vigilancia a la gestión de establecimientos educativos	Líder Área de Inspección y Vigilancia Unidades Desconcentradas.
	F02. Legalización de establecimientos educativos	Líder Área de Inspección y Vigilancia Unidades Desconcentradas.
G. Gestión de la información	G01. Gestión del sistema de información	Líder Área de Servicios Informáticos del Sector Educativo.
	G02. Gestionar comunicaciones institucionales	Líder Área de Despacho (Prensa y Comunicaciones)
H. Gestión del Talento Humano	H01. Administrar la planta de personal	Líder Área de Talento Humano
	H02. Selección e inducción de personal	Líder Área de Talento Humano
	H03. Desarrollo de personal	Líder Área de Talento Humano
	H04. Administración de carrera	Líder Área de Talento Humano
	H05. Manejo del fondo prestacional	Líder Área de Fondo de Prestaciones Sociales del Magisterio
	H06. Administración de la nómina	Líder Área de Nómina
	H07. Administración de las hojas de vida	Líder Área de Hojas de Vida
I. Gestión administrativa de	I01 Adquirir bienes y servicios	Profesional universitario de Servicios Administrativos

bienes y servicios	I02 Gestionar recursos físicos	Profesional universitario de Servicios Administrativos
J. Gestión financiera	J01. Presupuesto	Líder Área de Gestión Financiera
	J02. Tesorería	Líder Área de Gestión Financiera
	J03. Contabilidad	Líder Área de Gestión Financiera
K. Control interno	K01: Autocontrol	Líder Área de Gestión Organizacional
L. Gestión de la tecnología informática	L01. Formulación y ejecución del plan de tecnología e informática.	Líder Área de Servicios Informáticos
	L02. Mantenimiento y soporte técnico de la infraestructura tecnológica	Líder Área de Servicios Informáticos
	L03. Administración de la plataforma tecnológica informática	Líder Área de Servicios Informáticos
	L04. Mantenimiento y administración de la seguridad de la plataforma tecnológica	Líder Área de Servicios Informáticos
M. Gestión de asuntos legales y públicos.	M01. Atender asuntos disciplinarios.	Líder Área de Jurídica.
	M02. Tramitar acciones judiciales y litigio.	Líder Área de Jurídica.
	M03. Prestar asesoría jurídica.	Líder Área de Jurídica.
N. Administración del sistema de gestión de calidad	N01. Seguimiento, análisis y mejora	Líder Área de Gestión Organizacional
	N02. Administración de documentos	Líder Área de Gestión Organizacional

4.1.2.1.3 Proveedores.

La información y documentos requeridos por el área de gestión organizacional, son brindados por todas las dependencias de la secretaría de educación y cultura, quienes son los actores directos para la aplicación de auditorías

4.1.2.1.4 Intermediarios

No se cuenta con intermediarios, dado que el trabajo de auditorías lo hacen de forma directa.

4.1.2.1.5 Competencia

El área de gestión organizacional no tiene competidores, dado que existe gestión organizacional de la gobernación pero hacen pero ambas oficinas se brindan apoyo, ya que están lideradas por la misma persona.

OBSERVACIONES:

1. En el SED (Secretaría de Educación Departamental) se hace rotación de personal sin tener en cuenta los perfiles.

2. Ante los cambios que se hacen no se tienen en cuenta las opiniones de los líderes de las dependencias.
3. Hay falencias en ciertos cargos por nombrar al personal que no cumple con el perfil solicitado.
4. Les segregan funciones a los empleados de la SED
5. Existe insatisfacción del personal por hacer rotaciones sin consultar.
6. Se deben brindar las capacitaciones pertinentes para los cargos, sea por cambios o actualizaciones.
7. Los perfiles de trabajo deben ser asesorados por el líder de Gestión Organizacional.
8. El mal manejo de las dependencias puede perjudicar la certificación en calidad.
9. En la dependencia de cobertura existe ausencia del líder, dados los temas complejos que el maneja con respecto a consecución y reubicación de docentes, pero se deben crear estrategias, que mejoren este aspecto ,.
10. En cobertura se necesita mayor espacio para la ubicación de sus empleados, para generar un mejor ambiente de trabajo
11. Existe un cuello de botella en el proceso de trámite de los actos administrativos, porque va hasta la Gobernación y tarda mucho tiempo.
12. El clima de cobertura no es el adecuado, dado que se manejan varias autoridades, situación que quizá se genera por la constante ausencia del líder..
13. En las dependencias se nota falta de trabajo en equipo.
14. En el área de Gestión Organizacional no tienen la disponibilidad de tiempo suficiente para auditar a todas las dependencias de la Secretaría de Educación y Cultura, necesitan más apoyo de auditores.
15. Los macroprocesos de la SED requieren constante acompañamiento del área de Gestión Organizacional, debido a que cada líder no se apersona del tema leyendo el manual de funciones que le corresponde.
16. En las dependencias se encuentra que no se socializan los macroprocesos.
17. Los empleados en general no tienen un proceso de inducción de su cargo, todo se limita a una inducción general
18. En las dependencias no se socializa el manual de funciones.
19. En el área de contratación existe desconocimiento de los procedimientos para la actualización de formatos.
20. Se debe exponer más a las dependencias los procedimientos u otros requerimientos a cargo de modernización, que hace parte de Gestión Organizacional.
21. En contratación se requiere mayor espacio para los contratistas y archivo.
22. En contratación no se ha socializado la política de calidad del SED, enfocada en cobertura y calidad educativa.
23. En el SAC hay empleados que se ausentan constantemente.
24. En el manual las funciones están descritas de forma general, deberían hacerse de forma más específica, y hacer actualización de ciertas funciones.
25. Se debe trabajar en las dependencias para que hagan uso de indicadores.
26. Todas las dependencias deben tener matriz de riesgos, actualmente no todas cuentan con esta.
27. El sector educativo es uno de los más complejos de trabajar, los docentes son demasiado argumentativos.

28. Se debe fortalecer la comunicación que existe entre los líderes y sus equipos de trabajo.
29. Analizar los casos de empleados que se ausentan constantemente de su lugar de trabajo.
30. En el SAC se requiere impresoras para cada uno de los funcionarios de las ventanillas.
31. En el SAC se requiere scanner para cada uno de los funcionarios de las ventanillas
32. Realizar comités primarios en las dependencias por lo menos una vez al mes.
33. En hojas de vida se ha hecho la solicitud de un estudio de carga laboral.
34. Todas las dependencias de la SED no tienen claro que es un plan de contingencia

4.1.2.2 Matriz EFE

Cuadro 3. Matriz efe

FACTOR EXTERNO	PESO	CALIFICACION	TOTAL PONDERADO
OPORTUNIDADES			
Hacer las capacitaciones necesarias para fortalecer el desempeño laboral y así mejorar el servicio.	0,09	4	0,36
Identificar los procesos que retardan el trámite de los actos administrativos en la Gobernación.	0,08	4	0,32
Existe un potencial de empleados que pueden apoyar el proceso de auditorías.	0,09	4	0,36
El área de gestión Organizacional de la SED y la Gobernación liderada por la misma persona, puede contribuir a la mejora de resultados y eficacia en el servicio.	0,09	3	0,27
Existe personal cercano a la jubilación. Lo que puede permitir la renovación de empleados que pueden aportar una visión más moderna al servicio.	0,08	3	0,24
SUBTOTAL			1,55
AMENAZAS			
1. Hay personal que no cumple con el perfil del cargo	0,045	4	0,18
2. La no realización de los planes de acción en las dependencias puede poner en riesgo la certificación de los macroprocesos.	0,055	4	0,22
3. La ausencia permanente del líder en su dependencia, puede generar conflictos en sus equipos de trabajo.	0,045	4	0,18
4. En algunas dependencias no hay una estructura de trabajo adecuada, lo que genera un ambiente poco satisfactorio para los empleados.	0,035	3	0,105
5. En la mayoría de las dependencias de la SED no hay un buen trabajo en equipo.	0,05	2	0,1
6. Ausencia constante de empleados en el SAC generando conflictos y dificultades en el servicio.	0,05	3	0,15
7. No hay buena comunicación entre líderes y equipos de trabajo	0,05	3	0,15
8. No se hacen inducciones específicas de los	0,05	3	0,15

cargos.			
9. No se manejan mapas de riesgo	0,05	4	0,2
10. No se hacen estudios de carga laboral efectivos.	0,05	3	0,15
11. La gobernación no cuenta con un manual de contratación.	0,04	3	0,12
12. El sector educativo es muy complejo.	0,05	4	0,2
SUBTOTAL			1,905
TOTAL	1		3,455

Elaboración propia

4.2 Análisis interno

El análisis interno del Área de Gestión Organizacional se hace con el fin de conocer sus objetivos, la misión, visión, políticas, principios organizacionales, recurso humano, todo lo necesario para la prestación de su servicio con el fin de encontrar fortalezas y debilidades, para la realización del Plan de mejora, tiene como objetivos principales el soporte del sistema de gestión de calidad, la reorganización interna de la Secretaría de Educación y Cultura, y mantener la certificación de los cuatro macroprocesos de la misma, cobertura educativa, calidad educativa, talento humano y servicio de atención al ciudadano, estos procesos están enmarcados en el “Proyecto de Modernización 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”. (Ministerio de Educación, s.f).

Gestión Organizacional está sujeta al direccionamiento estratégico planteado por la Secretaría De Educación y Cultura, y tiene como trabajo primordial la realización de auditorías y planes de seguimiento a todas las dependencias que pertenecen a la SED, este trabajo se lleva a cabo a través de macroprocesos, el área cuenta específicamente con el macroproceso K(Control interno), macroproceso N(SGC, Sistema de gestión de calidad), esta dependencia está sujeta a las auditorías que le haga la contraloría, especialmente en recursos de inversión que tengan que ver con educación., y el reporte lo hacen en el SIRECI (sistema de rendición de cuentas e informes.). Por falta de personal para manejar el sistema de gestión de calidad, el área se centra en los macroprocesos ya certificados.

4.2.1 Plataforma Estratégica

Objetivos de Gestión Organizacional

- Soportar el sistema de gestión de calidad de acuerdo con la norma técnica de calidad vigente para la función pública garantizando el control de la documentación para la mejora continua.
- Apoyar en la reorganización al interior de la secretaria.
- Mantener la certificación de los cuatro macroprocesos, cobertura educativa ,calidad educativa, SAC (servicio de atención al ciudadano), talento humano

Misión

El área está sujeta a la misión de la SED

Administrar con eficiencia y equidad los recursos para garantizar la cobertura y calidad de la educación a través de la implementación de modelos administrativos y pedagógicos pertinentes al contexto de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes del Departamento del Cauca.

Visión

El área está sujeta a la visión de la SED.

La Secretaría de Educación y Cultura del Departamento del Cauca, en el año 2020 será reconocida como una entidad líder a nivel nacional en cobertura, calidad, eficiencia y pertinencia, mediante la aplicación de modelos administrativos y educativos incluyentes y competitivos que garanticen el derecho fundamental a la educación de toda la población objetivo en el departamento.

Valores Corporativos.

El área está sujeta a los valores corporativos SED.

- **Vocación de servicio:** Atendemos al usuario, orientándolo de manera adecuada y oportuna para satisfacer sus necesidades.
- **Efectividad:** Logramos resultados administrativos y educativos excelentes, con el manejo adecuado de los recursos del sector.
- **Compromiso:** Trabajamos con apropiación y responsabilidad.
- **Transparencia:** Gestionamos con claridad y honestidad, al servicio de la comunidad educativa.
- **Calidad:** Buscamos la satisfacción de la comunidad educativa a través de nuestros servicios.

4.2.2 . Descripción general de la Secretaría De Educación a la que pertenece el área de Gestión Organizacional

“La Secretaría de Educación y Cultura del Departamento es la entidad rectora de la educación preescolar, básica (primaria y secundaria) y media en el Cauca. De acuerdo con el Decreto 0298 de 2012, mediante el cual se reestructuró la entidad, las funciones de la SED son:

- Dirigir, formular e implementar las políticas, planes, programas y proyectos de educación y cultura del Departamento, atendiendo los principios de coordinación, subsidiariedad, concurrencia y complementariedad con las competencias municipales y las autoridades territoriales, garantizando el enfoque diferencial y propendiendo su universalidad, pertinencia y calidad.
- Fomentar la investigación, innovación y desarrollo de currículos, métodos y medios pedagógicos que conduzcan al mejoramiento de la calidad de la educación.
- Dirigir y coordinar la evaluación de la calidad, de acuerdo con los criterios establecidos por el Ministerio de Educación Nacional y aplicar los ajustes necesarios.
- Apoyar la realización de los concursos para el nombramiento del personal docente del sector estatal.
- Programar las acciones de capacitación del personal docente y administrativo.
- Prestar asistencia técnica a los municipios para mejorar la prestación del servicio educativo.

- Aplicar, en concurrencia con los municipios, los incentivos y sanciones a las instituciones educativas, de acuerdo con los resultados de las evaluaciones de calidad y gestión.
- Ejercer la Inspección, Vigilancia y Control de la prestación del servicio educativo en los municipios no certificados.
- Aprobar la creación y funcionamiento de las instituciones de educación formal y de educación para el trabajo y desarrollo humano.
- Consolidar y analizar la información de los municipios y remitirla al Ministerio de Educación Nacional.
- Establecer el sistema departamental de información en concordancia con lo dispuesto en la normatividad vigente.
- Propiciar la articulación de los procesos educativos y pedagógicos con el desarrollo económico, cultural y social de las comunidades del Departamento.
- Estimular y favorecer la investigación científica y tecnológica de la región.
- Propiciar la conservación y el desarrollo de las manifestaciones culturales del Departamento.
- Coordinar las actividades del Consejo Departamental de Cultura y apoyar los Consejos Municipales de Cultura articulando su gestión con las entidades correspondientes del nivel nacional y de la comunidad internacional.
- Proteger y aprovechar el patrimonio cultural y ambiental como potencial de desarrollo social y económico regional y promover sus manifestaciones culturales como reafirmación de identidad y mecanismos de convivencia ciudadana.

Las demás que le asigne la ley o que correspondan a la naturaleza de la dependencia”.
(Gobernación del Cauca., manual de calidad, 2013)

❖ **Sistema integrado de gestión**

El Sistema Integrado de Gestión de la Secretaría de Educación y Cultura del Departamento del Cauca, está conformado por el Sistema de Gestión de la Calidad, el Modelo Estándar de Control Interno y el Plan de Gestión Educativa, articula de manera armónica y complementaria los distintos componentes de la gestión de la calidad, el control interno, la gestión ambiental y el desarrollo administrativo de la entidad, con el fin de dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad, satisfacción social y responsabilidad ambiental, en relación con el desarrollo de las actividades, proyectos, programas y planes a cargo de la entidad en el marco del Plan Sectorial de Educación.

Así mismo, permite asegurar la gestión administrativa de la entidad hacia el logro de la misión y los objetivos institucionales con eficiencia y eficacia y en concordancia con las normas y políticas de Estado, tal como lo indica la Ley 872 de 2003, el Decreto 1599 de 2005, el Decreto 456 de 2008 y el Decreto 509 de 2009, a través de los cuales se adopta el Sistema de Gestión de la Calidad, el Modelo Estándar de Control Interno y el Plan Institucional de Gestión Ambiental en las entidades del Estado respectivamente.

La **SED** cuenta con una dependencia para garantizar la socialización, estandarización y mejoramiento continuo de Sistema Integrado de Gestión, llamada Gestión Organizacional, donde usted podrá consultar información sobre el Manual de Calidad, el Código del Buen Gobierno, el Código de Ética, la Política y los Objetivos de Calidad y ambiental, el Mapa de Procesos y el Manual de Procedimientos de la SED, entre otros componentes del Sistema.

4.2.3 Descripción Gestión Organizacional

Esta dependencia hace parte de la Secretaría de Educación y Cultura, la cual está compuesto por 10 grupo de trabajo, un mapa de procesos compuesto por 14 macroprocesos escritos desde la letra A hasta la N con sus respectivos procesos y subprocesos donde se tienen establecidos unos macroprocesos misionales que son, Gestión de programas y proyectos, Gestión de la cobertura del servicio educativo, Gestión de la calidad del servicio educativo en educación pre-escolar, básica y media y Atención al ciudadano (*ver anexo, Manual de calidad proyecto de modernización de la secretaría de educación y cultura del departamento del Cauca, pg 16*), de los cuales los tres últimos respectivamente se encuentran certificados por ICONTEC, por tal razón el SGC y Control interno, deben hacer las respectivas auditoría, planes de acción, y planes de seguimiento para que se mantengan los certificados de calidad, este tipo de trabajo se debería hacer en todas las áreas de la Secretaría de Educación, e incluso salir a los establecimientos educativos, pero no ha sido posible porque el personal existente y los recursos no son suficientes, ante esto, actualmente se viene trabajando con las dependencias ya certificadas y el macroproceso I Gestión administrativa de bienes y servicios, proceso I01, el cual no está certificado.

- **Presupuesto asignado por la SED**

Para la asignación del presupuesto del área de Gestión Organizacional planeación educativa al inicio de cada vigencia hace reuniones donde solicita la proyección de bienes y servicios y el plan de proyectos, esto se construye y se consolida en esta oficina, luego se debe realizar un comité directivo donde se hace la priorización de todos los proyectos, y de acuerdo a esto se realiza la asignación de los recursos, la SED brinda apoyo cuando se realizan actividades pertinentes al servicio que presta la dependencia, a través de una solicitud previa, pero no hay manejo directo de dinero.

Gestión Organizacional se encarga específicamente del macroproceso N(SGC) y K(Control interno) que son transversales a toda la SED. Además el líder de esta área maneja el plan de modernización, que el Ministerio De Educación Nacional, (s.f), lo define como: 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, este concepto para tener mayor claridad del tema, así mismo se encuentra un técnico administrativo que tiene adjudicadas sus respectivas funciones.

A continuación se hace una breve descripción de los macroprocesos del área de gestión organizacional.

Macroproceso: N.

(SGC) Administración del sistema de gestión de calidad, son los que soportan el sistema de gestión de calidad NTCGP 1000:2009 de la SE, ya que estos procesos transversales han sido diseñados para garantizar el control de la documentación y la mejora continua del SGC (Sistema de gestión de calidad).

Este macroproceso está compuesto por el proceso N01(Seguimiento , análisis y mejora), y el proceso N02(Administración de documentos)

Macroproceso: K.

Control interno, tiene por objetivo fortalecer la cultura del autocontrol a través del análisis y autoevaluación de los riesgos que podrían impactar el logro de los objetivos de la entidad, así mismo autoevaluar la efectividad de los controles que mitigan los riesgos identificados.

Conceptos Generales de Procesos

Para un mejor entendimiento y una clara organización de la documentación se ha realizado una división que nos permite visualizar los macroprocesos considerados en los distintos niveles de detalle:

Macroproceso: Unidades o frentes de la Secretaría, pueden ser misionales o de apoyo está conformado por procesos.

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.

Tarea: Es el paso a paso para el normal desarrollo de una actividad.

❖ **Codificación de los niveles de procesos**

A cada uno de los macroprocesos le ha correspondido una codificación específica, con la cual a su vez se relacionan los procesos y subprocesos. Esta codificación es tomada del documento Mapa de Procesos o Cadena de Valor, con los siguientes lineamientos:

- Los macroprocesos se identifican con las letras de la A a la N (en mayúscula).
- Los procesos se identifican manteniendo la letra del macroproceso al cual pertenecen y adicionando dos (2) dígitos en forma consecutiva.
- Los subprocesos se identifican manteniendo la letra del macroproceso, los dos dígitos del proceso, un punto y adicionando otros dos (2) dígitos en forma consecutiva.

❖ **Proceso general de las auditorías**

- Designar una persona responsable de las auditorías, que permita tener un enlace con el equipo auditor.
- La entidad envía un oficio informando sobre las auditorías.
- Reunión inicial para informar las condiciones de la auditoría
- Realización de la auditoría.

- Informe de la entidad auditora.
- Plan de acción ante los hallazgos
- Plan de seguimiento al plan de acción.

4.2.4 Descripción de cargos de Gestión Organizacional

Gestión Organizacional está compuesta por cuatro cargos que se encargan de manejar el sistema de gestión de calidad, control interno, archivo y el proyecto de modernización que está a cargo del líder, este maneja gestión organizacional de la secretaría de educación y de la gobernación, esta área tiene como tareas la realización de auditorías, presentación de informes de hallazgos a las áreas auditadas, y seguimiento a los planes de acción de las mismas, todo con el objetivo primordial de brindar un servicio con calidad y con un mejoramiento continuo, actualmente el trabajo de esta dependencia a permitido que talento humano, calidad educativa, cobertura educativa y el sistema de atención al ciudadano mantengan su certificación de calidad, y se está trabajando por la certificación de nuevas áreas.

Los requerimientos para los cargos de la SED y la gobernación, se definen en el área de talento humano, quienes hacen el estudio de los cargos, estableciendo los perfiles idóneos para satisfacer las necesidades de cada puesto de trabajo, aunque en algunas ocasiones las rotaciones de los cargos ordenadas por los superiores van en contra de estos planteamientos.

Talento humano, brindó la información pertinente a los requerimientos de los cargos de gestión organizacional, la cual se presenta en el anexo 6.

Cuadro 4. Cargos:

CARGO	PROFESION	NOMBRE
Técnico administrativo	Técnico archivista	María Teresa Cañar
Profesional universitario	Economista, especialista en Gerencia de proyectos	Héctor Mario Tafur Quintero
Profesional universitario	Ingeniera Industrial	Paola Andrea Vidal.
Profesional universitario	Contadora pública	María Eugenia Girón

4.2.5. Proceso de nombramiento

El proceso de nombramiento está a cargo del área de Talento humano, es transversal a toda la Gobernación, por lo cual el proceso de n nombramiento es el mismo para todos, la diferencia radica en las políticas operativas en las cuales ingresa los empleados a sus puestos de trabajo.

Gráfico 1. Flujograma proceso de nombramiento

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE/ DEPENDENCIA
1	<p style="text-align: center;">Inicio</p> <p style="text-align: center;">Solicitar Personal</p>	El responsable del proceso o Secretario de Despacho da a conocer al proceso de Talento Humano las necesidades de personal a través del formato Requerimiento de personal	Secretario de despacho/ Secretaria administrativa y financiera
2	<p style="text-align: center;">Identificar la vacante</p>	Identificar el tipo de vacante a cubrir (vacancia definitiva, temporal, libre nombramiento y remoción) a través de retiros, renuncias, jubilación, licencias, incapacidades, identificado en el formato Planta de Personal	Profesional universitario/ Talento Humano
3	<p style="text-align: center;">Informar de la vacante</p>	Informar al Secretario General de la existencia de la vacante a través de la cicación del mismo acto administrativo, para cubrir con vinculación de personal. Esta vinculación puede ser con personal externo, o movimiento de personal interno de acuerdo a la normatividad legal vigente.	Profesional universitario/ Talento Humano
4	<p style="text-align: center;">Definir tipo de vacante</p>	Se debe definir si el cargo vacante es provisional en vacancia definitiva, temporal o libre nombramiento y remoción.	Profesional universitario, / Talento Humano
5	<p style="text-align: center;">Analizar Hojas de Vida</p>	Analiza las hojas de vida de los funcionarios de carrera administrativa, postulados a ocupar esta vacante, que cumplan con los requisitos mínimos legales vigentes establecidos en el manual específico de funciones, mediante el formato descripción y análisis de requisitos mínimos.	Profesional universitario, líder del proceso de Talento Humano
6	<p style="text-align: center;">Verificar si existe personal interno con los requisitos</p>	Se verifica si existe personal interno de carrera administrativa que cumpla con los requisitos del cargo vacante.	Profesional universitario/ Talento Humano
7	<p style="text-align: center;">Solicitar Autorización de la CNSC</p>	Solicita autorización por escrito a la Comisión Nacional del Servicio Civil, para proveer el cargo en vacancia definitiva, a personal interno o externo (no aplica para cargos de libre nombramiento y remoción)	Profesional universitario/ Talento Humano
8	<p style="text-align: center;">Recibir Autorización de la CNSC</p>	La Comisión Nacional del Servicio Civil envía la autorización escrita con codificación, autorizando al Gobernador para el respectivo nombramiento. Si la Comisión Nacional del Servicio Civil no autoriza el permiso para el nombramiento se	Personal CNSC

		archiva el proceso.	
9	Solicitar disponibilidad presupuestal	Solicita disponibilidad presupuestal para realizar nombramiento, y se lleva para la firma del Secretario de Hacienda. Si no hay disponibilidad Presupuestal se archiva la solicitud.	Profesional universitario/ Talento Humano
10	Proyectar Acto Administrativo de nombramiento	Proyectar Acto Administrativo de nombramiento, para revisión y Visto Bueno de la oficina asesora jurídica,	Profesional universitario/ Talento Humano
11	Firmar, Numerar y notificar	Se lleva el acto Administrativo para la firma y numeración al despacho del Gobernador y posterior notificación por parte de la oficina de SAC, al interesado.	Profesional universitario/ Talento Humano
12	Realizar afiliación al sistema de seguridad social	Se remite al nuevo empleado a la oficina de Bienestar y Seguridad Social, para su afiliación.	Profesional universitario/ Talento Humano
13	Posesionar al Servidor Público	Se Envía al empleado a la oficina de Posesiones para que tome posesión del cargo, previo cumplimiento de requisitos.	Técnico Administrativo/ Talento Humano
14	Firmar acta de posesión	Firma el acta de posesión del nuevo empleado	Profesional universitario, / Talento Humano
15	Reportar Novedad	Se envía a la oficina de nómina para ingreso a la nómina.	Técnico Administrativo/ Talento Humano
16	Aperturar historia 	Abre historia laboral a nombre del nuevo empleado y archiva documentos.	Profesional universitario/ Talento Humano

Debilidades del área de gestión organizacional

1. Los líderes de la SED deben apersonarse de sus macroproceso para no requerir constante acompañamiento del área de Gestión Organizacional.
2. El sector educativo es uno de los más complejos de trabajar, los docentes demasiado argumentativos.
3. La gobernación no cuenta con un manual de contratación., es causal de mala conducta, es un proceso transversal.
4. El área no cuenta con un mapa de riesgos.

5. No hay planes de control de riesgos de los macroprocesos.
6. No se manejan incentivos con las dependencias que realizan un buen trabajo
7. Los estudios de carga laboral se hacen pocas veces
8. El área no cuenta con el personal necesario para la implementación del sistema de calidad.
9. No se socializa las versiones nuevas de los formatos.
10. No se recogen las versiones obsoletas de los formatos.
11. No se tiene un buen manejo de los archivos del área.
12. Existen procedimientos inadecuados en el manejo de la documentación que sale del área.
13. No se han implementado canales de comunicación efectivos
14. El líder no delega responsabilidades
15. El líder no realiza comités primarios.
16. Algunas ocasiones el líder no revisa oportunamente la documentación del área.
17. Se necesitan equipos de trabajo para mejorar el desempeño de los empleados del área.
18. Los estudios de requerimientos de personal en las dependencias se hacen pocas veces..
19. No se establecen planes de capacitación
20. No se tienen indicadores para medir la capacidad de gestión de los líderes.
21. Les segregan funciones a los empleados de la SED

Fortalezas del área de gestión organizacional

- Se hacen visitas para auditorías internas 2 o 3 veces al año.
- Se hace seguimiento a los planes de acción de las dependencias.
- En el último informe de la contraloría no aparece ningún hallazgo.
- Manejan un listado maestro de todos los documento que llegan al área
- El clima del área es muy bueno.
- El líder tiene flexibilidad con los funcionarios del área.
- Se realizan auditorías al área de Gestión Organizacional.
- Se avisa con anticipación la realización de auditorías a las dependencias.
- La gestión de documentos que realiza el área es sencilla.
- Cada proceso del área tiene definidos unos objetivos y acciones
- Se manejan indicadores para medir el rendimiento de los macroprocesos.

4.2.6 Matriz EFI

Cuadro 5. Matriz EFI

FACTOR INTERNO	PESO	CALIFICACION	TOTAL PONDERADO
FORTALEZAS			
1. El clima del área es muy bueno	0,04	4	0,16
2. La gestión de documentos es sencilla	0,015	4	0,06
3. Manejo de indicadores para medir el rendimiento de los macroprocesos	0,045	3	0,135

4. El líder tiene flexibilidad con los funcionarios del área	0,025	4	0,1
5. Manejan un listado maestro con los documentos que llegan al área.	0,035	3	0,105
6. Se hacen visitas para auditorías internas 2 o 3 veces al año.	0,04	4	0,16
7. Se hace seguimiento a los planes de acción de las dependencias.	0,05	4	0,2
8. Se realizan auditorías al área de Gestión Organizacional.	0,025	4	0,1
9. Se avisa con anticipación la realización de auditorías a las dependencias.	0,045	4	0,18
10. Cada proceso del área tiene definidos unos objetivos y acciones	0,015	4	0,06
11. En el último informe de la contraloría no aparece ningún hallazgo.	0,04	4	0,16
SUBTOTAL			1,42
DEBILIDADES			
1. Los líderes de la SED deben apersonarse de sus macroproceso para no requerir acompañamiento constante del área de Gestión Organizacional.	0,04	3	0,12
2. El área no cuenta con un mapa de riesgos.	0,045	4	0,18
3. No hay planes de control de riesgos e los macroprocesos.	0,045	4	0,18
4. No se manejan incentivos con las dependencias que realizan un buen trabajo	0,01	2	0,02
6. Les segregan funciones a los empleados de la SED	0,04	4	0,16
7. Los estudios de carga laboral se hacen pocas veces	0,03	2	0,06
8. El área no cuenta con el personal necesario para la implementación del sistema de calidad.	0,045	4	0,18
9. No se socializa las versiones nuevas de los formatos ni se recogen las versiones obsoletas de los formatos .	0,03	3	0,09
10. No se han implementado canales de comunicación efectivos	0,045	1	0,045
11. No se maneja el archivo de gestión de acuerdo a la norma.	0,04	2	0,08
12. Existen procedimientos inadecuados en el manejo de la documentación que sale del área.	0,025	2	0,05
13. No se tienen tablas de retención documental establecidas.	0,025	1	0,025
14. El líder no delega responsabilidades	0,025	3	0,075
15. El líder no realiza comités primarios	0,04	2	0,08
16. Las redes de información no son buenas.	0,04	4	0,16
17. Se necesitan equipos de trabajo para mejorar el desempeño de los empleados del área.	0,015	1	0,015
18. No se establecen planes de capacitación	0,03	3	0,09
19. Los estudios de requerimientos de personal en las dependencias se hacen pocas veces..	0,015	3	0,045

20. No se tienen indicadores para medir la capacidad de gestión de los líderes.	0,04	2	0,08
SUBTOTAL			1,735
TOTAL	1		3,155

Elaboración propia

4.2.7 Presentación y análisis de resultados de encuesta de satisfacción

Para la elaboración de la muestra de la encuesta de satisfacción, se tuvo en cuenta el número de empleados total de la secretaría de educación del Cauca, pero en las áreas donde no se han realizado auditorías, se les planteó una encuesta diferente a las de las áreas que ya han sido auditadas, en donde se planteaba una percepción general del servicio, y solo iba dirigida a los líderes.

A continuación se muestra un resumen de esta información.

Cuadro 6. Total empleados SED

DEPENDENCIA	NUMERO DE EMPLEADOS	ENCUESTA
TALENTO HUMANO	13	AUDITORIAS
SISE	6	LIDER
SALUD OCUPACIONAL	5	AUDITORIAS
JURIDICA	10	LIDER
ESCALAFON	4	AUDITORIAS
CALIDAD EDUCATIVA	16	AUDITORIAS
GESTION ORGANIZACIONAL	3	
HOJAS DE VIDA	15	AUDITORIAS
ALMACEN	1	LIDER
NOMINA	14	AUDITORIAS
NOTIFICACIONES	3	AUDITORIAS
GESTION FINANCIERA	7	LIDER
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	14	AUDITORIAS
SAC	8	AUDITORIAS
DESPACHO	4	LIDER
COBERTURA	8	AUDITORIAS
PRESTACIONES SOCIALES	10	AUDITORIAS
INSPECCION Y VIGILANCIA	3	LIDER
UNIDADES DESCONCENTRADAS	3	LIDER
PLANEACION	3	LIDER
TOTAL	150	

Con la información anterior se estableció que en la SED hay 150 empleados aproximadamente, en la columna de encuesta, se ingresó que tipo de encuesta debía hacerse, por lo cual en las casillas que dice líder, solo se realizaba la encuesta a una persona

que correspondía al jefe, y en la que aparece auditorías se debía realizar a todos los empleados de la dependencia, al totalizar estas, arrojo un valor de 118 encuestas que correspondían a la población de interés para nuestro estudio, en gestión organizacional no se realizaron encuestas por ser el área que presta el servicio. .

Con el dato de la población se hizo el cálculo pertinente para la muestra, que se muestra seguidamente:

$$n = \frac{z^2 \times p \times q \times N}{e^2 \times (N-1) + (z^2 \times p \times q)}$$

$$E = 0.05\%$$

$$p = q = 0.5$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

z = % de fiabilidad deseado para la media muestral

N = Tamaño de la población

e = Margen de error

p = % de veces que se supone que ocurre un fenómeno en la población

q = Es la no ocurrencia del fenómeno (1-p)

SE APLICARON LOS SIGUIENTES VALORES

Nivel de confianza = 95%, con z = 1.96

N	118	
Z	1,96	
e	0,06	
p	0,5	
q	0,5	redondeo
n	82,0260567	82

La muestra para la realización de encuestas corresponde a 82, donde se trató de realizar las 6 encuestas que correspondían a líderes, pero solo colaboraron tres, y las restantes se debían hacer a los empleados de las dependencias auditadas.

Se fueron aplicando las encuestas en las dependencias de la SED, pero no hubo colaboración de todas las personas pese a la insistencia que se tuvo, por lo cual se lograron obtener finalmente 67 encuestas en total. 64 a los empleados de las áreas auditadas y 3 a líderes de las dependencias que no se les ha realizado procesos de auditoría, esta situación indica que se cumplió con el $((67 \cdot 100) / 82) = 81,70\%$ de la muestra, lo que indica que se cumplió con más del 50% de lo esperado, un porcentaje importante y bueno para el estudio.

4.2.7.1 Resultados encuestas a dependencias auditadas

A continuación se presentan los resultados de las preguntas más importantes que se realizaron en el estudio de satisfacción a los líderes y dependencias auditadas de la secretaría de educación y cultura del departamento del Cauca, las preguntas restantes se presentan en el (Anexo 10).

Grafico 2. Conoce el proceso de auditorias

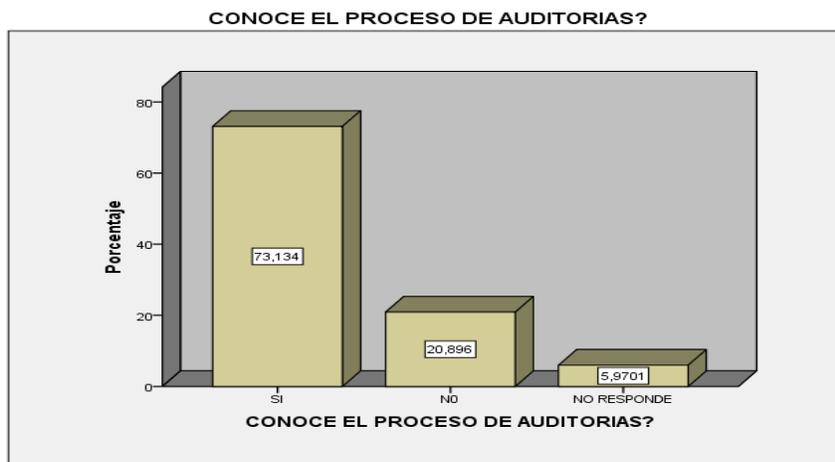


Grafico 3. Como califica la orientación recibida para la realización de las auditorías.

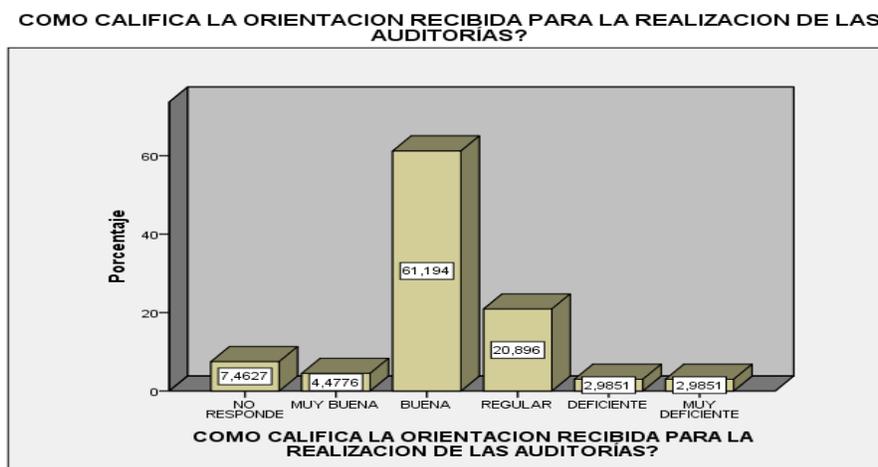


Gráfico 4. El trato brindado por el personal del área de gestión organizacional de la sed es.



Gráfico 5. En términos generales usted se siente satisfecho con el servicio prestado por el área de gestión organizacional



4.2.7.2 Resultados encuestas a líderes

Gráfico 6. Se siente apoyado en cuanto a las necesidades de su dependencia por parte del área de gestión Organizacional



Gráfico 7. Como califica la gestión realizada por el área de gestión organizacional

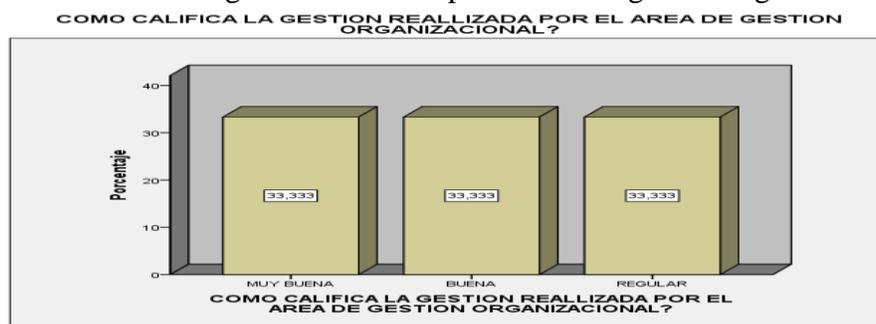


Gráfico 8. Como califica el trámite y/o respuesta dada a sus inquietudes por parte del área de gestión organizacional

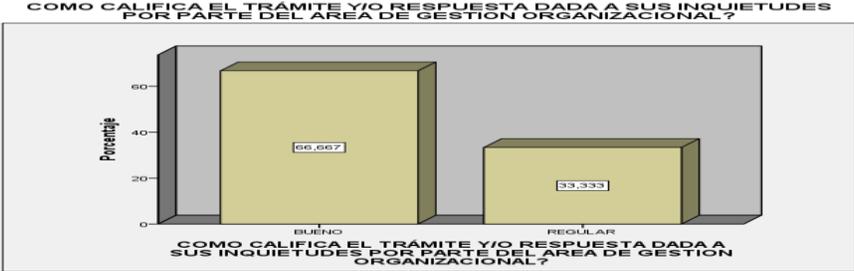


Gráfico 9. El trato brindado por el personal del área de gestión organizacional del sed es



Gráfico 10. En términos generales usted se siente satisfecho con el servicio prestado por el área de gestión organizacional.



4.2.7.3 Análisis global de los resultados de las encuestas de satisfacción

- Hubo buena colaboración por parte de los empleados de las dependencias de la SED, aunque por factores de ausencia laboral por vacaciones, e incapacidades, para este trabajo no se contó con la totalidad del personal, ya que sus correspondientes remplazos no contaban con la información pertinente del tema, a parte de estas razones, muchas personas no quisieron colaborar, argumentando falta y pérdida de tiempo, dado que con trabajos anteriores no se había cumplido con los compromisos pactados ante los hallazgos.

- En general los empleados de las dependencias a los que se le han realizado auditorías, tienen conocimiento de este proceso, aunque un 27% aproximadamente de las personas dicen no conocerlo, se debe mirar que factores están influyendo en este aspecto.
- La orientación brindada por parte de los empleados de gestión organizacional para la realización de las auditorías cuenta con un 66% aproximadamente que dice estar conforme, pero existe un porcentaje no despreciable del 34% aproximado que piensa que se debe mejorar en este aspecto, así mismo en cuanto la resolución de dudas .
- Ante la entrega de los informes de los hallazgos de las auditorías por parte de los empleados de gestión organizacional, existe conformidad por parte de un 66% aproximadamente, pero se debe revisar qué factores han venido influyendo en los retardos que se han presentado en algunos casos.
- Se debe instruir más sobre cómo se debe hacer un plan de acción, existe un 65% aproximadamente que conoce del tema, pero tiene que ser claro para todos los empleados dado que es fundamental para los proceso de certificación y recertificación de los macroproceso de la SED.
- Con las respuestas obtenidas sobre el seguimiento que se hace a los planes de acción, se nota una inconformidad considerable , por lo cual se debe mirar en que se ha venido fallando.
- En general los empleados si conocen los formatos que maneja su respectiva dependencia.
- Con las repuestas obtenidas en cuanto a formatos desactualizados se encontró la siguiente información.

Cuadro 7.Formatos desactualizados

FORMATOS PARA ACTUALIZAR	DEPENDENCIA
FORMATOS D E EPS	NOMINA
FORMATO DE CESANTIAS	NOMINA
FORMATO DE ACTAS DE INICIO	GESTION FINANCIERA
FORMATO DE PLAN DE ADQUISICION	GESTION FINANCIERA
FORMATO DESIGNACION SUPERVISION	GESTION FINANCIERA

- Los empleados de la SED deben apersonarse más de los macroprocesos a los cuales pertenecen, y verificar que se mantengan actualizados, dado que el mayor porcentaje obtenido fue del desconocimiento del estado actual del mismo.
- Existe alta conformidad en cuanto al trato brindado por el personal de gestión organizacional.
- Un 25% aproximadamente de los empleados no está conforme en cuanto a la resolución de inquietudes y trámites a cargo de gestión organizacional, es un valor importante, por lo que se debe prestarle atención y realizar las mejoras pertinentes.
- En términos generales hay un alto porcentaje de los empleados que se siente conforme con el servicio prestado por el área de gestión organizacional.

- En cuanto a las observaciones brindadas por los empleados se encontró dentro de las opciones más representativas que: gestión organizacional debe estar más pendiente de las dependencias y empleados de la SED, hacer más capacitaciones, guiar en el tema de auditorías a los nuevos empleados de las dependencias donde se lleva a cabo este trabajo, además de hacer un mayor número de las mismas para mejorar los procesos de cada área, como también velar por estar en un trabajo continuo de actualización de los macroproceso.

CAPITULO V

5. PLAN DE MEJORA

5.1 Área de mejora-: Gestión organizacional de la secretaría de educación del departamento del cauca

5.2 Principales causas del problema

Para identificar los problemas que se vienen presentando en el área de gestión organizacional se hizo uso de la matriz causa efecto , partiendo de los resultados obtenidos en las matrices EFE y EFI, trabajadas en el diagnóstico externo e interno respectivamente, donde se identificaron fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del servicio, estos aspectos se hicieron teniendo en cuenta la información brindada por los empleados del área, y con las observaciones realizadas en el acompañamiento a auditorías de algunas dependencias, las cuales son el principal objetivo del área.. Con toda la información recolectada en el diagnóstico externo e interno, se hizo las correspondientes ponderaciones de las matrices efe y efi, y con estos resultados se seleccionaron los aspectos más relevantes para el mejoramiento del servicio, teniendo en cuenta las recomendaciones, sugerencias y revisiones del jefe del área.

A continuación se hace una breve explicación de la forma que se diligenció la matriz causa efecto.

- Para trabajar la matriz causa efecto se tuvo en cuenta las actividades más relevantes encontradas después de hacer el diagnóstico externo e interno del área de Gestión Organizacional de la Secretaría de Educación y cultura del departamento del Cauca, en donde se trabajaron la matriz EFE y EFI respectivamente, las cuales contribuyeron en la identificación de fortalezas, debilidad, amenazas y oportunidades del área , de las cuáles surgieron las actividades y aspectos a evaluar, para encontrar los puntos donde se tomar medidas inmediatas.
- En las columnas se ingresaron las actividades pertinentes para el análisis de la matriz, y en las filas los aspectos en los que se puede impactar de forma positiva o negativa, en este caso se escogieron los factores más importante para el SGC, que son, gestión, comunicación, sostenibilidad de los procesos, innovación y desempeño laboral.
- La asignación de puntajes se hizo de la siguiente forma: Para la asignación de puntajes se tuvo en cuenta valores del 1 al 5, siendo 1 el que no tiene impacto, 2 impacto bajo, 3 impacto medio, 4 impacto alto y 5 impacto muy alto.

Cuadro 8. Asignación puntajes matriz causa efecto

1: No impacta
2: impacto bajo
3: impacto medio
4: Impacto alto
5: Impacto muy alto

Cuadro 9 Matriz causa efecto

La matriz causa efecto se hizo con el fin de identificar los aspectos más importantes que se deben trabajar en el plan de mejora, para su construcción se tuvo en cuenta los resultados obtenidos en la matrices efe y efi, tomando las actividades de mayor importancia para el área de gestión organizacional, estas se analizaron con respecto a cada factor establecido como trascendental para el buen funcionamiento de la misma. Los puntajes fueron determinados por los empleados del área en forma conjunta, para lo cual hacían su análisis personal, debatían y llegan a consensos.

ACTIVIDADES	GES TIO N	COMU NICACI ÓN	SOSTENIBILIDAD DE LOS PROCESOS	INNO VACI ON	DESEMPE ÑO LABORAL	TO TA L
Construcción e implementación de un plan de capacitación.	1	4	5	4	5	19
Integración de auditores internos.	1	4	5	1	5	16
Unificación de las áreas de Gestión Organizacional.	4	4	5	4	1	18
Personal que no cumple con el perfil del cargo	1	1	4	2	5	13
Incumplimiento de los planes de acción	4	4	5	3	4	20
grafico	5	4	4	2	3	18
No se hacen inducciones específicas de los cargos.	1	1	5	3	5	15
No se manejan mapas de riesgo	5	5	5	5	4	24
Manejo de indicadores para medir el rendimiento de los macroprocesos	5	3	5	3	4	20
Apropiación de roles de los líderes de cada dependencia	5	4	5	4	5	23
Segregación de funciones a los empleados .	5	1	5	1	5	17
Idoneidad del personal para la sostenibilidad del sistema de calidad.	5	5	5	3	5	23
No se maneja el archivo de gestión de acuerdo a la norma.	4	4	3	4	1	16
TIC	4	5	5	5	3	22
TOTAL	50	49	66	44	55	

Para el plan de mejora se van a tener en cuenta los siete primeros resultados de la matriz causa efecto, que se mencionan a continuación:

1. No se manejan mapas de riesgo con 24 puntos.
2. Apropiación de roles de los líderes de cada dependencia con 23 puntos
3. Idoneidad del personal para la sostenibilidad del sistema de calidad. Con 23 puntos.
4. TIC con 22 puntos.
5. Manejo de indicadores para medir el rendimiento de los macroprocesos con 20 puntos.
6. Incumplimiento de los planes de acción con 20 puntos.
7. Construcción e implementación de un plan de capacitación con 19 puntos.

De acuerdo a la matriz anterior, los factores que tienen mayor importancia para el buen funcionamiento del área de gestión organizacional son:

- 1. Sostenibilidad de los procesos con 66 puntos,**
- 2. Desempeño laboral con 55 puntos.**
- 3. Gestión con 50 puntos**

La comunicación obtuvo un valor de 49 puntos, que indica que también es muy importante y se debe tener en cuenta en el plan de mejora, la innovación es el factor que ocupa el último lugar, pero se obtuvo puntajes de 5 a nivel de TIC y mapas de riesgo, que es donde realmente tienen un impacto alto..

5.3 Cuadro plan de mejora

Cuadro 10. Plan de mejora

OBJETIVOS	ACCIONES DE MEJORA	INDICADORES	ESTRATEGIAS	SEGUIMIENTO -
Apoyar de forma continua a las dependencias de la SED	Identificar inconformidades que existan en las dependencias de la SED.	(Número de empleados conformes*100)/total empleados SED	Hacer reuniones semestrales con los empleados de las dependencias para conocer su percepción del servicio.	El líder de gestión organizacional realizará visitas a los líderes de cada dependencia en periodos pactados entre las dos partes.
Identificar las capacitaciones requeridas por el personal o área de la SED.	-Hacer un reporte mensual de capacitaciones solicitadas. -Analizar y gestionar las capacitaciones que sea pertinente realizar.	(Número de capacitaciones realizadas*100) / (número de capacitaciones gestionadas)	Realizar una base de datos de las capacitaciones solicitadas, y de las aprobadas ,	Revisar la base de datos de las capacitaciones aprobadas y verificar su realización.
Elaborar los mapas de riesgo de todos los macroprocesos de la SED..	-Hacer reuniones con los líderes de los macroprocesos de la SED para plantear la construcción de los macroprocesos. -Identificar los riesgos , causas, y posibles soluciones ante los riesgos de cada macroproceso -Construir los macroprocesos.	(Cantidad de mapas de riesgos realizados*100)/ Los 14 macroprocesos realizados.	-Los líderes de los macroprocesos deben encontrar herramientas que les permitan hacer los mapas de riesgos indicados. -Pactar fechas de inicio y entrega de los mapas de riesgo	Revisar los mapas de riesgos realizados, y los que se encuentren en construcción en las fechas establecidas por los líderes de los macroprocesos
Conocer los roles que desempeñan los líderes de cada dependencia	-Documentarse sobre los roles que cumplen los líderes de las dependencias	(Número de roles con un manejo apropiado*100) / Total de roles de la sed.	Mantener comunicación continua con los líderes de las dependencias	Verificar que todos los líderes estén en la capacidad de dar información de los roles.
Velar por la contratación de personal idóneo para la sostenibilidad del sistema de calidad..	Participar activamente en el proceso de contratación del personal del SGC..	(Cantidad de empleados contratados *100)/ total empleados SGC	Establecer perfiles claros No permitir la contratación de personal inapropiado para el manejo del SGC	Constatar que los empleados contratados cumplan con los perfiles que requieren los cargos.
Contribuir en el fortalecimiento de las TIC de la SED.	-Mantenerse actualizado en los temas referentes a TIC. -Participar en los procesos de mejoramiento de las mismas.	Conocimiento y manejo de TIC actualizado. (Número de capacitaciones realizadas*100)/ total capacitaciones gestionadas	-Capacitarse en TIC. -Conocer y gestionar los apoyos del gobierno frente a las TIC	Revisar las fortalezas y debilidades de las TIC en la SED y plantear posibles soluciones

Implementar indicadores para medir el rendimiento de los macroprocesos.	Identificar los indicadores adecuados para cada macroproceso	(Cantidad de macroprocesos con indicadores *100) / total macroprocesos	-Hacer reuniones con los líderes de los 14 macroprocesos para analizar y establecer los indicadores apropiados para los mismos. -Fijar fecha de entrega de los indicadores.	Revisar los indicadores en las fechas establecidas para su entrega.
Mantener actualizados los macroprocesos y formatos de la SED	-Revisar constantemente los macroprocesos para verificar los que se encuentren desactualizados. -Actualizar los macroprocesos que o requiera.	(Número de macroprocesos actualizados *100) / total macroprocesos	inspeccionar trimestralmente los macroprocesos para constatar que estos no estén desactualizados	Revisar semestralmente el estado de los macroprocesos
Crear canales de comunicación efectivos entre gestión organizacional y las dependencias que están a su cargo.	Estar en constante comunicación y retroalimentación con los empleados de la SED,	(Cantidad de dependencias conformes con los canales de *100) / total dependencias de la sed.	-Escuchar y tomar en cuenta las observaciones y recomendaciones de los funcionarios de la SED. -Pactar mejoras y cumplirlas en los tiempos establecidos.	Reunirse trimestralmente con los líderes para conocer observaciones positivas y negativas de los empleados en cuanto la comunicación con el área de gestión organizacional.
Plantear una nueva organización al SAC	Revisar el actual funcionamiento del SAC.	Que el SAC brinde un buen servicio.	Gestión organizacional debe reorganizar el SAC, para que tenga un mejor funcionamiento, y esto permita, solucionar inconvenientes de otras dependencias.	Hacer monitoreo bimensual en el SAC sobre el servicio que prestan.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

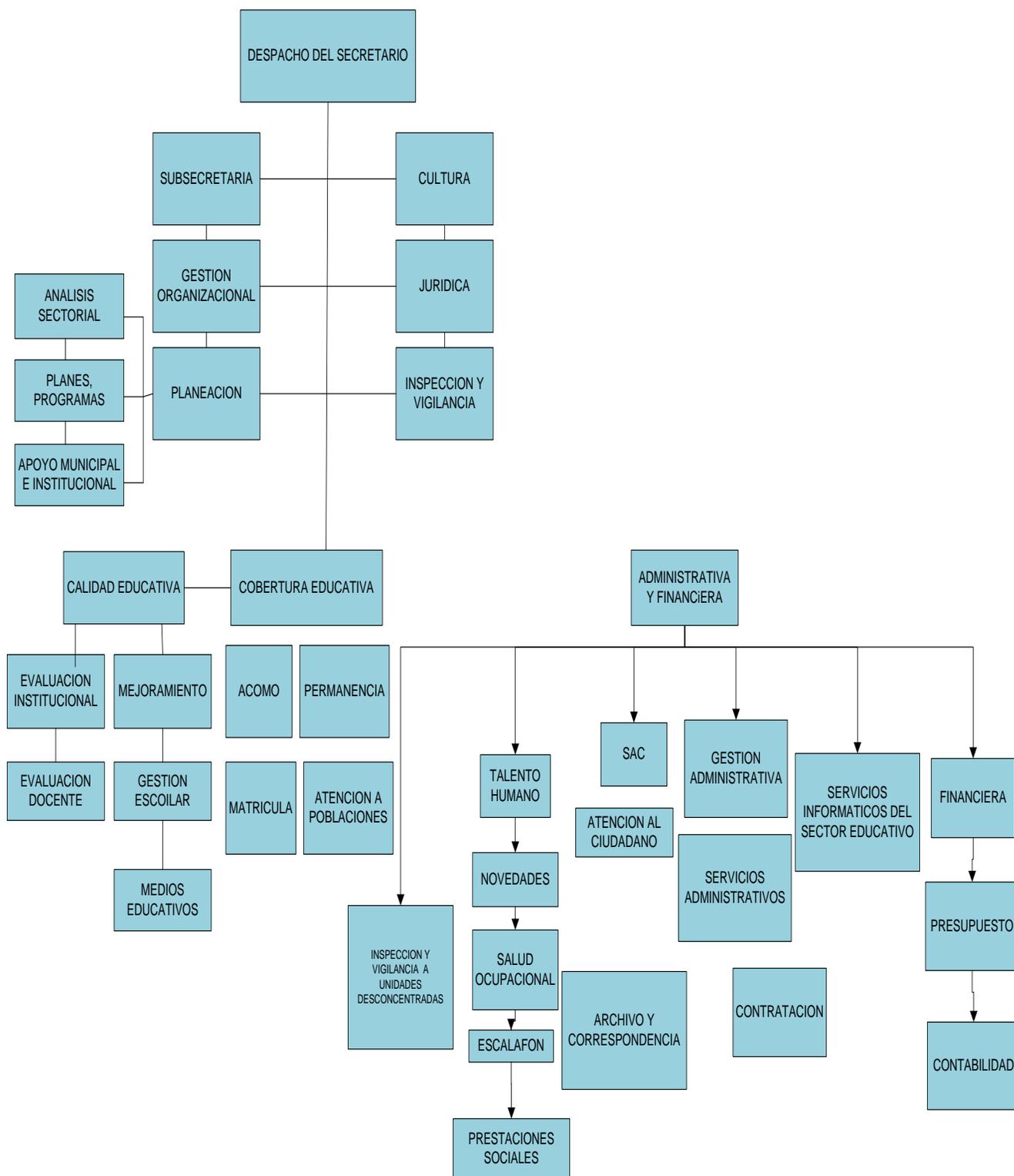
- Se debe mejorar la comunicación entre gestión organizacional y las demás dependencias de la SED, se recomienda identificar que dificultades se han presentado en este aspecto para tomar las medidas pertinentes.
- Se debe trabajar en los mapas de riesgos de los macroprocesos de la SED, se sugiere reunirse con los líderes de cada macroproceso y pactar un trabajo conjunto para cumplir este objetivo,
- Gestión organizacional debe brindar mayor apoyo a las dependencias y funcionarios de la secretaría de educación, se recomienda cumplir con los compromisos adquiridos para hacer mejoras en el servicio y funcionamiento de las dependencias, para no incurrir en la desmotivación y desinterés de los funcionarios.
- Gran parte de los empleados de la secretaría de educación coinciden en que se debe mejorar la organización del SAC, por lo cual es importante detectar falencias, plantear alternativas , ejecutando las más convenientes, así mismo se recomienda e asignar en lo posible personal paciente, amable y con vocación del servicio.
- Se deben fortalecer las TIC, se recomienda realizar proyectos y gestión en pro de la mejora de este sector.
- Se deben mantener actualizados los macroprocesos y formatos de la SED, es importante establecer tiempos para su revisión oportuna y no incurrir en desactualizaciones de los mismos.
- En general los funcionarios de la SED se sienten satisfecho con el servicio
- Prestado por el área de gestión organizacional.
- Para la contratación de personal se deben tener en cuenta los perfiles de los cargos, para que las funciones y objetivos se cumplan con mayor efectividad..

REFERENCIAS

- Aneca. (s.f) *.Plan de mejoras. Agencia nacional de evaluación de la calidad y acreditación.* Madrid. Consultado el 12 de febrero de 2014, de <https://www.uantof.cl/acreding/Documentos/Plan%20de%20Mejoras.pdf>
- Alcaldía de Bogotá (1993). Ley 87 DE 1993. Colombia. Consultado el 17 de Junio de 2014 <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=300>
- Alcaldía de Bogotá (2005). Decreto 1599 de 2005. Colombia. Consultado el 17 de Junio de 2014 <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=16547>
- Collaguazo, C., & Santiago, G. (2012). Planificación estratégica para el Gobierno Parroquial de Pintag, del Distrito Metropolitano de Quito.
- Fondo rotatorio de la policía (2014). Decreto 943 del 21 de mayo 2014: Colombia. Consultado el 16 de Junio de 2014 <http://www.forpo.gov.co/?idcategoria=42010>
- Gobernación del Cauca. (2013) *Manual de calidad proyecto de modernización de la secretaría de educación y cultura del departamento del Cauca*
- Ministerio de educación nacional. (s.f) . Proyecto de modernización de secretarías de educación. Colombia. Consultado el 25 de Abril de 2014 [https:// http://www.modernizacionsecretarias.gov.co/](https://http://www.modernizacionsecretarias.gov.co/)
- MinEducación (s.f) Sistemas de Información del Sector Educativo Colombia. Consultado el 14 de Abril de 2014 <http://www.mineduccion.gov.co/1621/article-156303.html>
- Ministerio de educación nacional. (s.f) . Educación de calidad para la prosperidad Colombia. Consultado el 26 de Abril de 2014 http://www.mineduccion.gov.co/cvn/1665/articles-237397_archivo_pdf.pdf
- PE o N, F. V. (2004). *Un acto metodológico básico de la investigación social: la entrevista cualitativa. Observar, escuchar y comprender sobre la tradición cualitativa en la investigación social*, México DF, FLACSO, 63-95.
- Planeación estratégica (02-06-2009) Colombia. Consultado el 30 de mayo de 2014 <http://planeacionestrategica.blogspot.es/1243897868/>
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., Lucio, P. B., & Pérez, M. D. L. L. C. (1998). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Tal ancón, H. P. (2006). La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias de intervención en las organizaciones productivas y sociales. *Contribuciones a la Economía*, (2006-09).
- Zikmund, W. G., Babin, B. J., Staines, G. M., & Quiñones, A. D. (1998). *Investigación de mercados*.

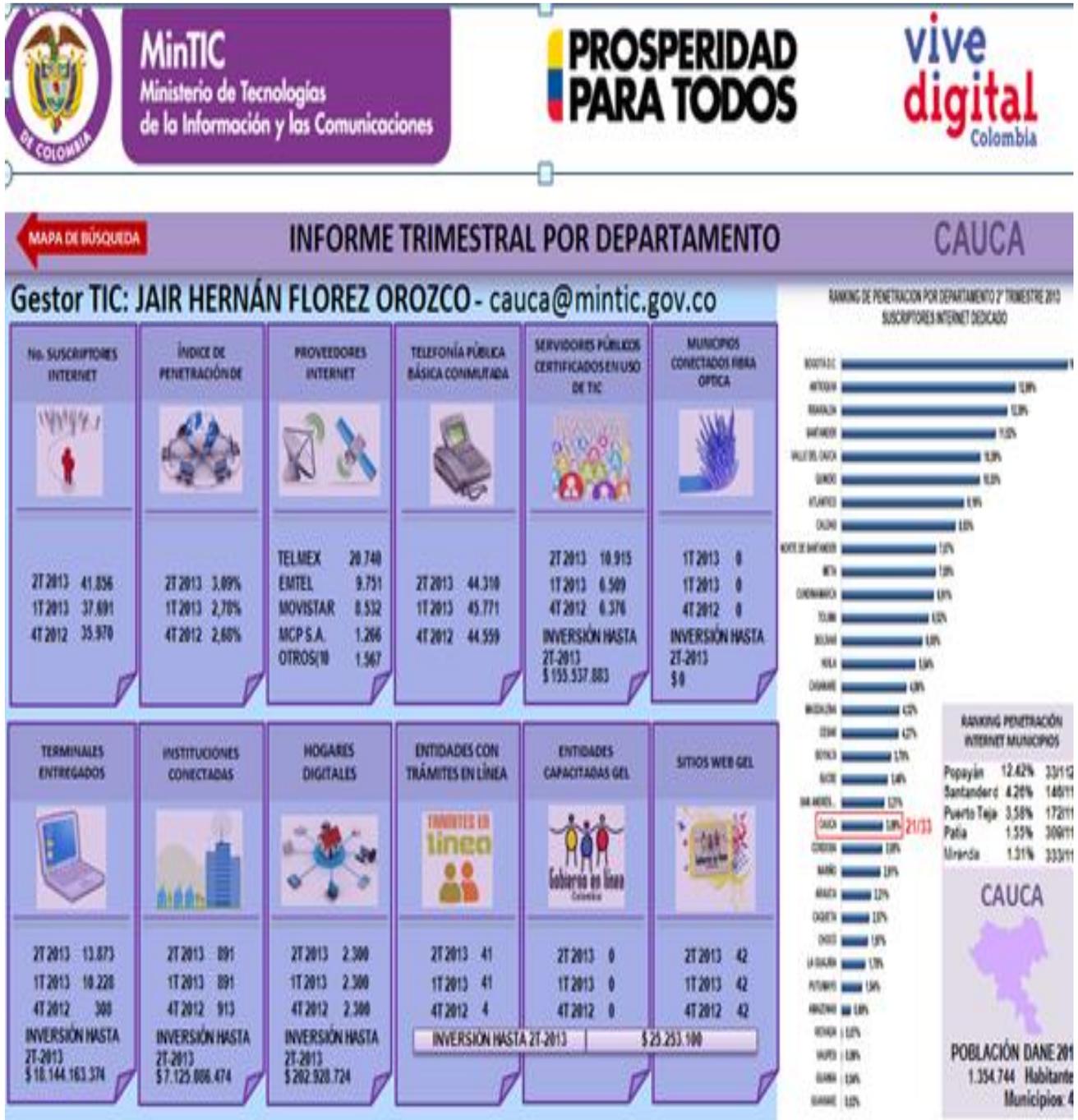
Anexos

ANEXO 1
ORGANIGRAMA DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA-



ANEXO 2.

INFORME TRIMESTRAL POR DEPARTAMENTOS GESTOR TIC



ANEXO 3
LEY 87, de 1993:

El Congreso de Colombia,
DECRETA:

Artículo 1º.- *Definición del control interno.* Se entiende por control interno el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

El ejercicio de control interno debe consultar los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y valoración de costos ambientales. En consecuencia, deberá concebirse y organizarse de tal manera que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos existentes en la entidad, y en particular de las asignadas a aquellos que tengan responsabilidad del mando.

Parágrafo.- El control interno se expresará a través de las políticas aprobadas por los niveles de dirección y administración de las respectivas entidades y se cumplirá en toda la escala de estructura administrativa, mediante la elaboración y aplicación de técnicas de dirección, verificación y evaluación de regulaciones administrativas, de manuales de funciones y procedimientos, de sistemas de información y de programas de selección, inducción y capacitación de personal. **Ver: Artículo 32** Ley 60 de 1993 (**Artículos 45 y ss Ley 142 de 1994; Artículo 53** Ley 190 de 1995 **Tratan aspectos relacionados con el Control Interno de las Empresas de Servicios Públicos; Fallo Tribunal Administrativo de Cundinamarca. Expediente 7769 de 1998. Ponente doctora Beatriz Martínez Quintero.**

Artículo 2º.- *Objetivos del sistema de Control Interno.* Atendiendo los principios constitucionales que debe caracterizar la administración pública, el diseño y el desarrollo del Sistema de Control Interno se orientará al logro de los siguientes objetivos fundamentales:

- a. Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que lo afecten;
- b. Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional;
- c. Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad;
- d. Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional;
- e. Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros;

- f. Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos;
- g. Garantizar que el Sistema de Control Interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación;
- h. Velar porque la entidad disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional, de acuerdo con su naturaleza y características. **Ver Fallo Tribunal Administrativo de Cundinamarca. Expediente 7769 de 1998. Ponente doctora Beatriz Martínez Quintero.**

Artículo 3°.- Características del Control Interno. Son características del Control Interno las siguientes:

- a. El Sistema de Control Interno forma parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información y operacionales de la respectiva entidad;
- b. Corresponde a la máxima autoridad del organismo o entidad, la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el Sistema de Control Interno, el cual debe ser adecuado a la naturaleza, estructura y misión de la organización;
- c. En cada área de la organización, el funcionario encargado de dirigirla es responsable por control interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos en cada entidad;
- d. La Unidad de Control Interno o quien haga sus veces es la encargada de evaluar en forma independiente el Sistema de Control Interno de la entidad y proponer al representante legal del respectivo organismo las recomendaciones para mejorarlo;
- e. Todas las transacciones de las entidades deberán registrarse en forma exacta, veraz y oportuna de forma tal que permita preparar informes operativos, administrativos y financieros. **Ver Fallo Tribunal Administrativo de Cundinamarca. Expediente 7769 de 1998. Ponente doctora Beatriz Martínez Quintero.**

Artículo 4°.- Elementos para el Sistema de Control Interno. Toda entidad bajo la responsabilidad de sus directivos debe por lo menos implementar los siguientes aspectos que deben orientar la aplicación del control interno:

- a. Establecimiento de objetivos y metas tanto generales como específicas, así como la formulación de los planes operativos que sean necesarios;
- b. Definición de políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de los procesos;
- c. Adopción de un sistema de organización adecuado para ejecutar los planes;
- d. Delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad;
- e. Adopción de normas para la protección y utilización racional de los recursos;
- f. Dirección y administración del personal conforme a un sistema de méritos y sanciones;
- g. Aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones del control interno;
- h. Establecimiento de mecanismos que faciliten el control ciudadano a la gestión de las entidades;
- i. Establecimiento de sistemas modernos de información que faciliten la gestión y el control;

- j. Organización de métodos confiables para la evaluación de la gestión;
- k. Establecimiento de programas de inducción, capacitación y actualización de directivos y demás personal de la entidad;
- l. Simplificación y actualización de normas y procedimientos.

Artículo 5°.- *Campo de aplicación.* La presente Ley se aplicará a todos los organismos y entidades de las Ramas del Poder Público en sus diferentes órdenes y niveles así como en la organización electoral, en los organismos de control, en los establecimientos públicos, en las empresas industriales y comerciales del Estado en las sociedades de economía mixta en las cuales el Estado posea el 90% o más de capital social, en el Banco de la República y en los fondos de origen presupuestal. Ver el Decreto Nacional 1599 de 2005

Artículo 6°.- *Responsabilidad del control interno.* El establecimiento y desarrollo del Sistema de Control Interno en los organismos y entidades públicas, será responsabilidad del representante legal o máximo directivo correspondiente. No obstante, la aplicación de los métodos y procedimientos al igual que la calidad, eficiencia y eficacia del control interno, también será de responsabilidad de los jefes de cada una de las distintas dependencias de las entidades y organismos.

Artículo 7°.- *Contratación del servicio de control interno con empresas privadas.* Las entidades públicas podrán contratar con empresas privadas colombianas, de reconocida capacidad y experiencia, el servicio de la organización del Sistema de Control Interno y el ejercicio de las auditorías internas. Sus contratos deberán ser a término fijo, no superior a tres años, y deberán ser escogidos por concurso de méritos en los siguientes casos:

- a. Cuando la disponibilidad de los recursos técnicos, económicos y humanos no le permitan a la entidad establecer el Sistema de Control Interno en forma directa;
- b. Cuando se requieran conocimientos técnicos especializados;
- c. Cuando por razones de conveniencia económica resultare más favorable.

Se exceptúan de esta facultad los organismos de seguridad y de defensa nacional.

Parágrafo.- En las empresas de servicios públicos domiciliarios del Distrito Capital, en donde se suprimió el Control Fiscal ejercido por las Revisorías, el personal de las mismas tendrá prelación para ser reubicado sin solución de continuidad en el ejercicio de control interno de las respectivas empresas, no pudiéndose alegar inhabilidad para estos efectos. De no ser posible la reubicación del personal, las empresas aplicarán de conformidad con el régimen laboral interno, las indemnizaciones correspondientes.

Artículo 8°.- *Evaluación y control de gestión en las organizaciones.* Como parte de la aplicación de un apropiado sistema de control interno el representante legal en cada organización deberá velar por el establecimiento formal de un sistema de evaluación y control de gestión, según las características propias de la entidad y de acuerdo con lo establecido en el artículo 343 de la Constitución Nacional y demás disposiciones legales vigentes.

Artículo 9°.- Definición de la unidad u oficina de coordinación del control interno. Es uno de los componentes del Sistema de Control Interno, de nivel gerencial o directivo, encargado de medir y evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los demás controles, asesorando a la dirección en la continuidad del proceso administrativo, la reevaluación de los planes establecidos y en la introducción de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos. **Ver Decreto Nacional 1826 de 1994. Se crea la Oficina de Coordinación de Control Interno en los ministerios y departamentos administrativos.**

Parágrafo.- Como mecanismos de verificación y evaluación del control interno se utilizarán las normas de auditoría generalmente aceptadas, la selección de indicadores de desempeño, los informes de gestión y de cualquier otro mecanismo moderno de control que implique el uso de la mayor tecnología, eficiencia y seguridad. **Ver Decreto Nacional 1826 de 1994.**

Artículo 10°.- Jefe de la unidad u oficina de coordinación del Control Interno. Para la verificación y evaluación permanente del Sistema de Control Interno, las entidades estatales designarán como asesor, coordinador, auditor interno o cargo similar, a un funcionario público que será adscrito al nivel jerárquico superior y designado en los términos de la presente Ley. **Reglamentado por el Decreto Nacional 1826 de 1994. Ver Oficio No. 2-15054/16.04.99. Unidad de Estudios y Conceptos. Inhabilidades e incompatibilidades en materia contractual. CJA13101999**

Artículo 11°.- Designación del jefe de la unidad u oficina de coordinación del Control Interno. Modificado por el art. 8, Ley 1474 de 2011. El asesor, coordinador, auditor interno o quien haga sus veces será un funcionario del libre nombramiento y remoción, designado por el representante legal o máximo directivo del organismo respectivo, según sea su competencia y de acuerdo con lo establecido en las disposiciones propias de cada entidad. **Reglamentado por el Decreto 1826 de 1994.**

Parágrafo 1°.- Para desempeñar el cargo de asesor, coordinador o de auditor interno se deberá acreditar formación profesional o tecnológica en áreas relacionadas con las actividades objeto del control interno.

Parágrafo 2°.- El auditor interno o quien haga sus veces, contará con el personal multidisciplinario que le asigne el jefe del organismo o entidad, de acuerdo con la naturaleza de las funciones del mismo. La selección de dicho personal, no implicará, necesariamente, aumento en la planta de cargos existentes.

Parágrafo 3°.- Derogado por el art. 96, Ley 617 de 2000 En los municipios con una población inferior a quince mil (15.000) habitantes y cuyos ingresos anuales no superan los quince mil (15.000) salarios mínimos mensuales, las funciones del asesor, coordinador, o de auditor interno podrán ser desempeñadas por los correspondientes jefes o directores de planeación municipal o por quien haga sus veces y en su defecto por el respectivo secretario de la alcaldía.

Artículo 12°.- Funciones de los auditores internos. Serán funciones del asesor, coordinador, auditor interno o similar las siguientes:

- a. Planear, dirigir y organizar la verificación y evaluación del Sistema de Control Interno;
- b. Verificar que el Sistema de Control Interno esté formalmente establecido dentro de la organización y que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos y, en particular, de aquellos que tengan responsabilidad de mando;
- c. Verificar que los controles definidos para los procesos y actividades de la organización, se cumplan por los responsables de su ejecución y en especial, que las áreas o empleados encargados de la aplicación del régimen disciplinario ejerzan adecuadamente esta función;
- d. Verificar que los controles asociados con todas y cada una de las actividades de la organización, estén adecuadamente definidos, sean apropiados y se mejoren permanentemente, de acuerdo con la evolución de la entidad;
- e. Velar por el cumplimiento de las leyes, normas, políticas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de la organización y recomendar los ajustes necesarios;
- f. Servir de apoyo a los directivos en el proceso de toma de decisiones, a fin que se obtengan los resultados esperados;
- g. Verificar los procesos relacionados con el manejo de los recursos, bienes y los sistemas de información de la entidad y recomendar los correctivos que sean necesarios;
- h. Fomentar en toda la organización la formación de una cultura de control que contribuya al mejoramiento continuo en el cumplimiento de la misión institucional;
- i. Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente;
- j. Mantener permanentemente informados a los directivos acerca del estado del control interno dentro de la entidad, dando cuenta de las debilidades detectadas y de las fallas en su cumplimiento;
- k. Verificar que se implanten las medidas respectivas recomendadas;
- l. Las demás que le asigne el jefe del organismo o entidad, de acuerdo con el carácter de sus funciones. **Reglamentado Decreto 1826 de 1994.**

Parágrafo.- En ningún caso, podrá el asesor, coordinador, auditor interno o quien haga sus veces, participar en los procedimientos administrativos de la entidad a través de autorizaciones y refrendaciones.

Artículo 13°.- Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno. Los organismos y entidades a que se refiere el artículo 5 de la presente Ley, deberán establecer el más alto nivel jerárquico un Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno, de acuerdo con la naturaleza de las funciones propias de la organización. **Reglamentado Decreto 1826 de 1994**

Artículo 14°.- Informe de los funcionarios del Control Interno. Modificado por el art. 9, Ley 1474 de 2011. Los informes de los funcionarios del

control interno tendrán valor probatorio en los procesos disciplinarios, administrativos, judiciales y fiscales cuando las autoridades pertinentes así lo soliciten.

Artículo 15°.- Término de Aplicación. Para los efectos de lo dispuesto en la presente Ley los directivos de las entidades públicas tendrán un plazo de seis (6) meses contados a partir de la vigencia de la presente Ley, para determinar, implantar y complementar el Sistema de Control Interno en sus respectivos organismos o entidades. En los municipios con una población inferior a quince mil (15.000) habitantes y cuyos ingresos anuales no superen los quince mil (15.000) salarios mínimos legales mensuales, este plazo será de doce (12) meses. Así mismo, quienes ya ejerzan algún tipo de control interno deberán redefinirlo en los términos de la presente Ley.

Artículo 16°.- Vigencia. La presente Ley rige a partir de la fecha de su promulgación.

ANEXO 4
DECRETO 1599 DE 2005

Artículo 1º. Adoptase el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005, el cual determina las generalidades y la estructura necesaria para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Control Interno en las entidades y agentes obligados conforme al artículo 5º de la Ley 87 de 1993.

Artículo 2º. El establecimiento y desarrollo del Sistema de Control Interno en los organismos y entidades públicas a que hace referencia el artículo 5º de la Ley 87 de 2005(Sic) , 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.

Artículo 3º. El Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP, administrará y distribuirá para todas las entidades del Estado obligadas conforme al artículo 5º de la Ley 87 de 1993, los instrumentos necesarios para el diseño, desarrollo e implementación de cada uno de los elementos, componentes y subsistemas del Modelo Estándar de Control Interno. Ver la Resolución del DAFP 142 de 2006

Artículo 4º. Transitorio. Modificado por el Decreto Nacional 2621 de 2006. Las entidades obligadas a implementar el Sistema de Control Interno deberán adoptar el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano en un término no superior a veinticuatro (24) meses contados a partir de la vigencia del presente decreto. Ver el Decreto Nacional 4445 de 2008

Artículo 5º. Vigencia. El presente decreto rige a partir de la fecha de su publicación.

ANEXO 5

DECRETO 943 DEL 21 DE MAYO 2014:

Artículo 1.0. Adoptase la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI, en el cual se determinan las generalidades y estructura necesaria para establecer, implementar y fortalecer un Sistema de Control Interno en las entidades y organismos obligados a su implementación, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5° de la Ley 87 de 1993. El Modelo se implementará a través del Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno, el cual hace parte integral del presente Decreto, y es de obligatorio cumplimiento y aplicación para las entidades del Estado. Parágrafo. El Gobierno Nacional a través del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP-, podrá realizar actualizaciones y modificaciones al Manual Técnico, con el fin de adecuarlo a las necesidades de fortalecimiento y a los cambios de los referentes internacionales, previa aprobación del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno.

Artículo 2°. El establecimiento y desarrollo del Sistema de Control Interno en los organismos y entidades públicas que hacen parte del campo de aplicación del presente decreto, 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.

Artículo 3°. Corresponderá al Departamento Administrativo de la Función Pública brindar las orientaciones y poner a disposición los instrumentos necesarios para el diseño, desarrollo, implementación y fortalecimiento del Modelo Estándar de Control Interno. La Escuela Superior de Administración Pública –ESAP-, diseñará y ofrecerá programas o estrategias de capacitación, formación y desarrollo de competencias laborales para los jefes de control interno o quien haga sus veces y sus grupos de trabajo en las entidades del Estado, en coordinación y bajo los lineamientos técnicos del Departamento Administrativo de la Función Pública, con el fin de fortalecer el ejercicio del Control Interno en el País.

Artículo 4°. Se tienen en cuenta las disposiciones Para la implementación del Modelo Actualizado

Artículo 5°. Vigencia. El presente Decreto rige a partir de su publicación y deroga el Decreto 1599 de 2005

El área de Gestión Organizacional puede ser auditada por las contralorías quienes hacen un control administrativo, disciplinarios, fiscal, penal, y observaciones, dependiendo de los hallazgos encontrados ya pasarán a estancias de la procuraduría o la fiscalía, así mismo el ministerio de educación realiza auditorías fundamentadas en el sistema de calidad, y el Icontec quien se encarga de certificar o recertificar los procesos de la SED.

ANEXO 6
DESCRIPCIÓN DE CARGOS DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL

Cargo uno: Héctor Mario Tafur
Propósito principal Generar estrategias y definir directrices para ejecutar los procesos de control interno y mantenimiento del sistema de gestión de calidad de SED.
Descripción de funciones esenciales <ul style="list-style-type: none">• Desarrollar estrategias para coordinar, supervisar y controlar los procesos relacionados con la Administración de documentos, en cumplimiento de la Norma ISO 9001:2009. Definir estrategias para el mejoramiento continuo de los procesos bajo el contexto del SGC.• Consolidar, coordinar y realizar seguimiento a los planes de acción elaborados por cada área de la secretaría, para el fortalecimiento de la gestión de los procesos y el Sistema de Gestión de Calidad.• Realizar la revisión del sistema de gestión de calidad mediante los resultados de las auditorías realizadas en los procesos de la SE, con el fin de definir acciones para mejorar el desempeño de los procesos.• Analizar manejo y estado de acciones correctivas y preventivas, con los registros insumo para este análisis y los resultados obtenidos los refleja en el informe de análisis de resultados de la revisión del sistema de gestión de la calidad, así como el plan de acción, que facilite tomar las decisiones para finalizar las acciones correctivas y preventivas establecidas.• Gestionar los recursos para la realización de las auditorías internas de calidad, teniendo en cuenta los parámetros de eficiencia establecidos, para dar cumplimiento al programa de Auditoría• Elaborar el programa de auditorías internas de calidad y liderar la ejecución de éste, aplicando las disposiciones técnicas definidas en el Manual de Procesos y Procedimientos, con el fin de dar cumplimiento a los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2000.• Elaborar el reporte de auditorías internas de calidad, cumpliendo las disposiciones técnicas definidas en el Manual de Procesos y Procedimientos, con el fin de hacer la revisión general al sistema de gestión de calidad.• Definir, hacer seguimiento y verificar la eficacia de las acciones preventivas y correctivas definidas para eliminar las causas de las no conformidades reales o potenciales identificadas en los procesos, con el fin de garantizar la calidad del servicio y el mejoramiento continuo de la SE.• Consolidar registro de producto no conforme para facilitar el análisis del estado de la no conformidad.• Evaluar la gestión del auditor interno al terminar cada ciclo de auditoría, para garantizar el mejoramiento continuo de su desempeño.• Verificar eficacia de las acciones correctivas y preventivas implementadas, para conocer su impacto y mejorar continuamente.• Aprobar la elaboración o actualización de documentos y/o formatos previa verificación de la viabilidad de su modificación o elaboración para la documentación de los procesos.

- Velar por la adecuada actualización de los documentos del sistema de gestión de calidad de tal manera que se garantice la coherencia y la integralidad del sistema de gestión de calidad.
- Velar por el correcto uso y mantenimiento de los equipos y los elementos a su cargo.
- Cumplir con los elementos y/o requisitos del sistema integrado de Gestión MECI Calidad, correspondientes a los procesos en los que participe.
- Las demás que le asigne la ley o que correspondan a la naturaleza de la dependencia.

Criterios desempeño

- Los procesos relacionados con la Administración de documentos, son desarrollados mediante estrategias para coordinar, supervisar y controlar en cumplimiento a la Norma ISO9001:2009.
- Los planes de acción elaborados por cada área de la secretaría, son consolidados, coordinados y realizados para realizar seguimiento a para el fortalecimiento de la gestión de los procesos y el Sistema de Gestión de Calidad.
- Revisión del sistema de gestión de calidad, se realiza mediante los resultados de las auditorías realizadas en los procesos de la SE, con el fin de definir acciones para mejorar el desempeño de los procesos.
- Las acciones correctivas y preventivas, se analizan de acuerdo a los registros e insumo para el análisis y los resultados obtenidos son reflejados en el informe de análisis de resultados de la revisión del sistema de gestión de la calidad.
- Los recursos para la realización de las auditorías internas de calidad, son realizados teniendo en cuenta los parámetros de eficiencia establecidos, para dar cumplimiento al programa de auditoría.
- El programa de auditorías internas de calidad y liderar la ejecución de éste, se debe realizar aplicando las disposiciones técnicas definidas en el Manual e Procesos y Procedimientos, con el fin de dar cumplimiento a los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2000.
- El reporte de auditorías internas de calidad, cumpliendo los requisitos de la cumplimiento a la Norma ISO 9001:2009.
- Las disposiciones técnicas definidas en el Manual de Procesos y Procedimientos, se llevan a cabo con el fin de hacer la revisión general al sistema de gestión de calidad.
- La eficacia de las acciones preventivas y correctivas definidas para eliminar las causas de las no conformidades reales o potenciales identificadas en los procesos, se realizan con el fin de garantizar la calidad del servicio y el mejoramiento continuo de la SE.
- El registro de producto no conforme para facilitar el análisis del estado de la no conformidad.
- La gestión del auditor interno al terminar cada ciclo de auditoría, se debe garantizar el mejoramiento continuo de su desempeño.
- Las acciones correctivas y preventivas implementadas, se realizan para conocer su impacto y mejorar continuamente.
- La elaboración o actualización de documentos y/o formatos previa verificación de

<p>la viabilidad de su modificación o elaboración para la documentación de los procesos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El buen estado y uso de los elementos a su cargo.
<p>Conocimientos básicos esenciales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normatividad del sector público y el sector educativo. • Control interno MECI 1000:2005 • Gestión pública. • Conocimiento en la norma ISO9001:2009 y la norma NTC 1000:2009. Certificación de procesos de calidad y normas ISO en general e ICONTEC.. • Administración de sistemas de Gestión de calidad. • Planeación estratégica de proyectos. • Manejo de herramientas ofimáticas e internet. • Tableros de control o Balance Score Card • Herramientas estadísticas. • Mapas de riesgos. • Conocimientos en gestión documental
<p>Evidencias de producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso certificado. • Auditorías internas. • Auditorías externas • Acciones preventivas. • Acciones correctivas y preventivas • Planes de acción
<p>Requisitos de estudio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Título profesional en economía o ingeniería industrial. • Título de postgrado en Gerencia de proyectos
<p>Experiencia Cuarenta meses de experiencia profesional relacionada.</p>

<p>Cargo dos: Ingeniera Paola Vidales</p>
<p>Propósito principal Mantener el Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría</p>
<p>Descripción de funciones esenciales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orientar, supervisar y controlar los procesos relacionados con el Seguimiento, Análisis y Mejora, en cumplimiento de la Norma ISO 9001:2000. • Las demás que le asigne la ley y que correspondan a la naturaleza de la

dependencia.

- Seleccionar y establecer la existencia de los registros, que son insumo para la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Realizar la revisión del sistema de gestión de calidad mediante los resultados de las auditorías realizadas en los procesos de la SE, con el fin de definir acciones para mejorar el desempeño de los procesos
- Analizar resultados de evaluación de atención a usuarios y ciudadanos, con los documentos recopilados y genera el plan de acción que asegure mejorar el servicio de la Secretaría y la percepción del servicio por parte del cliente.
- Analizar el manejo y estado de acciones correctivas y preventivas, con los registros insumo para este análisis y los resultados obtenidos los refleja en el informe de análisis de resultados de la revisión del sistema de gestión de la calidad, así como el plan de acción, que facilite tomar las decisiones para finalizar las acciones correctivas y preventivas establecidas.
- Velar por el correcto uso y mantenimiento de los equipos y los elementos a su cargo.
- Cumplir con los elementos y/o requisitos del sistema integrado de Gestión MECI-Calidad, correspondientes a los procesos en los que participe.
- Las demás que le asigne la ley o que correspondan a la naturaleza de la dependencia.

Criterios desempeño

- Los procesos relacionados con el Seguimiento, Análisis y Mejora, son Orientados, supervisados y controlados para dar cumplimiento a la Norma ISO 9001:2000.
- Las demás que le asigne la ley o que correspondan a la naturaleza de la dependencia.
- La existencia de los registros, se debe seleccionar y establecer porque son insumo para la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad.
- La revisión del sistema de gestión de calidad mediante los resultados de las auditorías realizadas en los procesos de la SE, se realizan con el fin de definir acciones para mejorar el desempeño de los procesos
- Los resultados de evaluación de atención a usuarios y ciudadanos, son analizados con los documentos recopilados y genera el plan de acción que asegure mejorar el servicio de la Secretaría y la percepción del servicio por parte del cliente.
- Las acciones correctivas y preventivas, son analizados mediante el manejo y estado de los registros y los resultados obtenidos en el informe de análisis de resultados de revisión del sistema de gestión de la calidad, así como el plan de acción, que facilite tomar las decisiones para finalizar las acciones correctivas y preventivas establecidas.
- El buen estado y uso de los elementos a su cargo.
- Los elementos y/o requisitos del sistema de gestión de calidad y MECI-Calidad, se cumplen de acuerdo con los resultados.

Rango o campo de aplicación

- Dependencias de la Secretaría de Educación del Departamento del Cauca

Estratégicos, Misionales, Apoyo y Evaluación.
Conocimientos básicos esenciales <ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos en la norma ISO 9001:2000 y la norma NTC-GP 1000: 2004. • Conocimientos en gestión documental. • Conocimientos en gestión de proyectos
Evidencias De producto: <ul style="list-style-type: none"> • Procesos certificados • Programa de auditoría interna • Acciones preventivas • Acciones correctivas y preventivas • Planes de acción
Requisitos de estudio <ul style="list-style-type: none"> • Título Profesional en Ingeniería Industrial, Administración de Empresas o Ingeniería Administrativa.
Experiencia <ul style="list-style-type: none"> • Cuarenta (40) meses experiencia profesional

Cargo tres: María Eugenia Girón
Propósito principal Fortalecer el sistema de control interno mediante la evaluación interna y la definición, ejecución y seguimiento a la ejecución de los procesos y a las acciones de mejoramiento.
Descripción de funciones esenciales <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar, supervisar y controlar los procesos relacionados con el Autocontrol, autoevaluación y seguimiento a planes de mejoramiento institucional. • Recopilar las necesidades de capacitación provenientes de requerimientos directos de las áreas de la SE y/o EE o de las actividades de autoevaluación para elaborar el plan de capacitación en control interno. De igual manera recibir semestralmente los resultados de las capacitaciones efectuadas en control interno para ajustar la programación de las de las actividades de auto evaluación • Monitorear la ejecución del plan de trabajo de autoevaluación que involucra las áreas de la Secretaría de Educación y los Establecimientos Educativos, tanto de aplicación de la encuesta, como la coordinación y acompañamiento para los talleres de mapas de riesgo para garantizar su desarrollo. • Velar por el correcto uso y mantenimiento de los equipos y los elementos a su cargo. • Cumplir con los elementos y/o requisitos del sistema integrado de Gestión MECI-Calidad, correspondientes a los procesos en los que participe. • Las demás que le asigne la ley o que correspondan a la naturaleza de la dependencia.
Criterios desempeño <ul style="list-style-type: none"> • Los procesos relacionados con el Autocontrol, autoevaluación y seguimiento a planes de mejoramiento institucional, se deben orientar, supervisar y controlar

<p>para tener un buen desarrollo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las necesidades de capacitación provenientes de requerimientos directos de las áreas de la Secretaría de Educación y/o Entidades Educativas o de las actividades de autoevaluación para elaborar el plan de capacitación en control interno. • El plan de trabajo de autoevaluación que involucra las áreas de la Secretaría de Educación y los Establecimientos Educativos, tanto de aplicación de la encuesta, como la coordinación y acompañamiento para los talleres de mapas de riesgo para garantizar su desarrollo. • El buen estado y uso de los elementos a su cargo. • Los elementos y/o requisitos del sistema de gestión de calidad y MECI-Calidad, se cumplen de acuerdo con los resultados.
<p>Rango o campo de aplicación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dependencias de la Secretaría de Educación del Departamento del Cauca Estratégicos, Misionales, Apoyo y Evaluación
<p>Conocimientos básicos esenciales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normas sobre el Control Interno. • Metodologías e instrumentos del Sistema de Control Interno. • Políticas y directrices en materia de Control Interno. • Normas y Plan General de Contabilidad Pública. • Aspectos generales del Sistema de Control Interno • Normas sobre el Sistema General de Participaciones. Estatuto Orgánico de Presupuesto. • Aspectos generales y normas sobre el sector Educativo • Normas sobre el Empleo Público y Carrera Administrativa. <p>Normas sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos</p>
<p>Evidencias De producto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de auditoría interna • Acciones preventivas • Acciones correctivas y preventivas • Planes de acción
<p>Requisitos de estudio</p> <p>Título Profesional: Educación, Economista, Administrador de Empresas, Contador público Ingeniero agrónomo, abogado</p>
<p>Experiencia</p> <p>Doce (12) meses de experiencia relacionada con el cargo</p>

<p>Cargo cuatro: María Teresa Cañar</p>
<p>Propósito principal</p> <p>Soportar técnica y operativamente el desarrollo de los procesos y procedimientos relacionados con la gestión organizacional y modernización.</p>
<p>Descripción de funciones esenciales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyar administrativa y operativamente en el desarrollo de las actividades relacionadas con la reorganización de procesos en la Secretaría.

<ul style="list-style-type: none"> • Recibir las solicitudes y la correspondencia de Servicio de Atención al Ciudadano o de las áreas de la Secretaría cuando se trata de correspondencia interna, distribuir para su trámite o respuesta, hacer seguimiento para su respuesta en los tiempos establecidos, recopilar las respuestas y enviar a Servicio de Atención al Ciudadano para su respectivo envío al destinatario. • Archivar registros generados en el proceso para garantizar el control de los documentos y dar cumplimiento a lo establecido en la tabla de retención documental. • Gestionar la transferencia secundaria de los documentos, después de haber cumplido el tiempo de retención, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la tabla de retención documental. • Velar por el correcto uso y mantenimiento de los equipos y los elementos a su cargo. • Cumplir con los elementos y/o requisitos del sistema integrado de Gestión MECI Calidad, correspondientes a los procesos en los que participe. • Las demás que le asigne la ley o que correspondan a la naturaleza de la dependencia
<p>Criterios desempeño</p> <ul style="list-style-type: none"> • La información Estratégica del Sector, se recopilara y de los procesos de la Secretaría. • La documentación correspondiente del proceso, se lleva a cabo mediante preparar, remitir y recibir los documentos. • Archivar registros generados en el proceso para garantizar el control de los documentos y dar cumplimiento a lo establecido en la tabla de retención documental. • El Boletín Estadístico de la Secretaría, el diagnóstico estratégico del sector y las lecciones aprendidas de programas y proyectos, se recopila la información, asegurando que la información esté completa y convocar al comité directivo para realizar el estudio de los resultados, conforme a la programación realizada por el Profesional Especializado de Planeación.' • El buen estado y uso de los elementos a su cargo. • Los elementos y/o requisitos del sistema de gestión de calidad y MECI-Calidad, se cumplen de acuerdo con los resultados.
<p>Rango o campo de aplicación Dependencias de la Secretaría de Educación del Departamento del Cauca Estratégicos, Misionales, Apoyo y Evaluación</p>
<p>Conocimientos básicos esenciales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley 594 del Archivo General de la Nación . • Técnicas de archivo y correspondencia . • Operación de computadores, conmutador, teléfono y fax . • Manejo de Ofimática e Internet . • Conocimiento en sistema de gestión de calidad y mecí.
<p>Evidencias De producto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Archivo de gestión. • Correspondencia interna y externa

- Registros generados

Requisitos de estudio

Título de Formación Tecnológica, certificación de aprobación de mínimo cinco (5) semestres en educación superior

Experiencia

Doce (12) meses de experiencia relacionada.

ANEXO 7

POLÍTICAS OPERATIVAS:

- **Empleos en vacancia definitiva y/o temporal, para empleados de carrera administrativa:** el Secretario de Despacho o líder de oficina que necesite el servicio de personal debe elaborar un memorando al Secretario General en el que se evidencie dicha necesidad.
- **En el caso de la Secretaria de Educación y Cultura** el responsable del área o programa que necesite el servicio debe elaborar un memorando al Secretario de Educación y Cultura en el que se evidencie dicha necesidad.
- Se debe realizar proceso de selección de candidato a ser encargado por parte de los líderes de la Oficina de Talento Humano respectivamente.
- El líder Oficina de Talento Humano debe proyectar el acto administrativo de Encargo o de su revocatoria en caso que se requiera.
- Se debe “Comunicar” al funcionario todas las resoluciones que se generen.
- Los empleados de carrera tendrán derecho a ser encargados de empleos que Encuentran en vacancia definitiva o temporal si acreditan los requisitos para su ejercicio, poseen las aptitudes y habilidades para su desempeño, no han sido sancionados disciplinariamente en el último año y su última evaluación del desempeño sea sobresaliente.
- El encargo deberá recaer en un empleado que se encuentre desempeñando el empleo inmediatamente inferior que exista en la planta de personal de la entidad, siempre y cuando reúna las condiciones y requisitos establecidos en el artículo 24 de la Ley 909 de 2004 y en el Manual de Funciones y Requisitos de la Gobernación del Cauca. De no acreditarlos, se deberá encargar al empleado que acreditándolos desempeñe el cargo inmediatamente inferior y así sucesivamente.
- El encargo no interrumpe el tiempo para efectos de la antigüedad en el empleo de que es titular, ni afecta la situación de funcionario de carrera.
- El empleado encargado tendrá derecho al sueldo de ingreso señalado para el empleo que desempeña temporalmente, siempre que no deba ser percibido por su titular.
- No se requerirá autorización de la Comisión Nacional del Servicio Civil para proveer vacancias temporales de empleos de carrera, tales como vacaciones, licencias, comisiones, encargos o suspensión en el ejercicio del cargo. Tampoco se requerirá de autorización si el empleo a proveer se encuentra convocado a concurso por parte del citado organismo.
- Los empleos de libre nombramiento y remoción en caso de vacancia temporal o definitiva podrán ser provistos a través del encargo de empleados de carrera o de libre nombramiento y remoción, para lo cual deberá concederse comisión para desempeñar un cargo de libre nombramiento y remoción que cumplan los requisitos y el perfil para su desempeño. En caso de vacancia definitiva el encargo será hasta por el término de tres (3) meses, vencidos los cuales el empleo deberá ser provisto en forma definitiva.

➤ **Nombramiento en provisionalidad**

- El nombramiento provisional procederá de manera excepcional siempre que no haya empleados de carrera que cumplan con los requisitos y el perfil para ser encargados y no haya lista de elegibles vigente que pueda ser utilizada.
- No se requerirá autorización de la Comisión Nacional del Servicio Civil para proveer vacancias temporales de empleos de carrera, tales como vacaciones, licencias, comisiones, encargos o suspensión en el ejercicio del cargo.
- Se procederá al trámite de nombramiento solamente a los candidatos seleccionados por el Gobernador del Cauca o quien el delegue.
- Toda designación debe ser comunicada por escrito con indicación del término para manifestar si se acepta, que no podrá ser superior a diez (10) días contados a partir de la fecha de la comunicación. La persona designada deberá manifestar por escrito su aceptación o rechazo, dentro del término señalado en la comunicación. Al transcurrir este término sin manifestación alguna de la persona designada se entenderá que el cargo no ha sido aceptado y se procederá a la revocatoria del mismo

➤ **Cargos de libre nombramiento y remoción**

Se procederá al trámite de nombramiento solamente a los candidatos seleccionados por la Gobernación del Cauca.

- Toda designación debe ser comunicada por escrito con indicación del término para manifestar si se acepta, que no podrá ser superior a diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de la comunicación. La persona designada deberá manifestar por escrito su aceptación o rechazo, dentro del término señalado en la comunicación. Al transcurrir este término sin manifestación alguna de la persona designada, se entenderá que el cargo no ha sido aceptado y se procederá a la revocatoria del mismo.

➤ **Causales de la modificación, aclaración o revocatoria del nombramiento**

El Gobernador del Cauca podrá o deberá, según el caso, modificar, aclarar, substituir, revocar o derogar una designación en cualquiera de las siguientes circunstancias:

- Cuando se ha cometido error en la persona.
- Cuando aún no se ha comunicado.
- Cuando el nombrado no ha manifestado su aceptación o no se ha posesionado dentro de los plazos legales.
- Cuando la persona designada ha manifestado que no acepta.
- Cuando recaiga en una persona que no reúna los requisitos señalados en el artículo 25 del Decreto 1950/1973.
- En los casos a que se refieren los artículos 53 y 67 del Decreto 1950/1973.

➤ **Definiciones**

Encargo: Hay encargo cuando se designa temporalmente a un empleado para asumir, total o parcialmente, las funciones de otro empleo vacante por falta temporal o definitiva de su titular, desvinculándose o no de las propias de su cargo.

➤ **Vacante Definitiva:** Para efectos de su provisión se considera que un empleo está vacante definitivamente:

- Por renuncia regularmente aceptada;

- Por declaratoria de insubsistencia;
 - Por destitución;
 - Por revocatoria del nombramiento;
 - Por invalidez absoluta del empleado que lo desempeña;
 - Por retiro del servicio civil con pensión de jubilación o de vejez;
 - Por traslado o ascenso;
 - Por declaratoria de nulidad del nombramiento;
 - Por mandato de la ley;
 - Por declaratoria de vacante en los casos de abandono del cargo, y
 - Por muerte del empleado.
- **Vacante temporal:** Para efectos de su provisión se produce vacancia temporal cuando quien lo desempeña se encuentra:
- En vacaciones;
 - En licencia;
 - En comisión, salvo en la de servicio;
 - Prestando servicio militar;
 - Cuando se encarga al empleado de otro empleo desligándolo de las funciones que ejerce, y en los casos de suspensión en el ejercicio del cargo.
- **Nombramiento Provisional:** Es la designación que de manera excepcional se efectúa en cargos de carrera administrativa siempre que no haya empleados de carrera administrativa que cumplan con los requisitos para ser encargados y no haya lista de elegibles vigente que pueda ser utilizada para proveer la respectiva vacante. Este tipo de nombramiento no genera derechos de carrera administrativa para la persona en quien recae.
- **Libre Nombramiento y remoción:** Corresponde a los cargos con las siguientes características:
- De dirección, conducción y orientación institucionales, cuyo ejercicio implica la adopción de políticas o directrices.
 - Los empleos cuyo ejercicio implica especial confianza, que tengan asignadas funciones de asesoría institucional, asistenciales o de apoyo, que estén al servicio directo e inmediato de los servidores públicos establecidos en el Art. 5 de la Ley 909 de 2004.
 - Los empleos cuyo ejercicio implica la administración y el manejo directo de bienes, dineros y/o valores del Estado.
 - Los empleos que no pertenezcan a organismos de seguridad del Estado, cuyas funciones como las de escolta, consistan en la protección y seguridad personales de los servidores públicos.
- **Nombramiento Ordinario:** Es la designación efectuada para desempeñar en titularidad un cargo de libre nombramiento y remoción.

ANEXO 8
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEPENDENCIAS AUDITADAS

FORMATO ENCUESTA PARA DETERMINAR EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DEL AREA DE GESTION ORGANIZACIONAL DE LA SECRETARIA DE EDUCACION DEL CAUCA

Área _____ Fecha _____

Datos del encuestado

Documento de identidad No. _____ Nivel de Estudios _____

PRÓLOGO DE PRESENTACIÓN

La evaluación de la satisfacción del cliente es clave para medir la gestión de cualquier organización prestadora de servicios; siendo el sector educativo un punto clave en el desarrollo y crecimiento de un país dado los derechos que ahí se involucran

En este contexto, el Área de Gestión Organizacional de la Secretaría de Educación del Cauca, quiere recoger la opinión de sus clientes, en las diferentes dependencias que se encuentran actualmente certificadas, con el fin de identificar aspectos relevantes, para la elaboración de un plan de mejora que nos permita avanzar hacia un servicio de mayor calidad

Las dimensiones de satisfacción que fundamentalmente se van a explorar se refieren a las auditorías realizadas, el trato brindado por el personal del área de Gestión Organizacional, y calidad del servicio prestado

Por favor marque con una (X) la respuesta de su preferencia y en algunas indique el por qué.

1. Conoce el proceso de las auditorías?

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No

2. Cómo califica la orientación recibida para la realización de las auditorías?

<input type="checkbox"/>	Muy Buena
<input type="checkbox"/>	Buena
<input type="checkbox"/>	Regular
<input type="checkbox"/>	Deficiente
<input type="checkbox"/>	Muy Deficiente

3. ¿Ante dudas presentadas en el proceso de las auditorias la respuesta es rápida?

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No

4. ¿Los informes de los hallazgos de la auditoría se entregan a tiempo?

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No

¿Por qué? _____

5. ¿Tiene claro cómo se hace un plan de acción?

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No

¿Por qué? _____

6. ¿Control interno realiza seguimiento a los planes de acción?

Si
 No

7. ¿Conoce los formatos que maneja su dependencia?

Si.
 No.

¿Por qué? _____

8. ¿Tiene conocimiento de la existencia de formatos desactualizados o que no estén en uso en su dependencia?

Si
 No

¿Cuáles? _____

9. ¿Tiene conocimiento si los macroprocesos de su área de trabajo están actualizados?

Si
 NO

10. ¿El trato brindado por el personal del área de Gestión Organizacional de la Secretaría de Educación y Cultura es?.

Muy Bueno
 Bueno
 Regular
 Deficiente
 Muy Deficiente

11. Cómo califica el trámite y/o respuesta dada a sus inquietudes por parte del área de Gestión organizacional?

Bueno
 Regular
 Malo

12. En términos generales, ¿Usted se siente satisfecho con el servicio prestado por el área de Gestión Organizacional?.

Si
 No

13. ¿Si la respuesta anterior fue no, manifieste brevemente sus razones?

Observaciones _____

Responsable _____

¡GRACIAS POR SU COLABORACION!

ANEXO 9

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LIDERES DEPENDENCIAS NO AUDITADAS

FORMATO ENCUESTA PARA DETERMINAR EL GRADO DE SATISFACCION DE LOS CLIENTES DEL AREA DE GESTION ORGANIZACIONAL DE LA SECRETARIA DE EDUCACION DEL CAUCA

Área _____ Fecha _____

Datos del encuestado

Documento de identidad No. _____ Nivel de Estudios _____ -

PRÓLOGO DE PRESENTACIÓN

La evaluación de la satisfacción del cliente es clave para medir la gestión de cualquier organización prestadora de servicios; siendo el sector educativo un punto clave en el desarrollo y crecimiento de un país dado los derechos que ahí se involucran

En este contexto, el Área de Gestión Organizacional de la Secretaría de Educación del Cauca, quiere recoger la opinión de sus clientes, en las diferentes dependencias que presta el servicio, con el fin de identificar aspectos relevantes, para la elaboración de un plan de mejora que nos permita avanzar hacia un servicio con mayor calidad

Las dimensiones de satisfacción que fundamentalmente se van a analizar son de apoyo y gestión que brinda el área de Gestión Organizacional a las dependencias de la Secretaría de Educación y cultura.

Por favor marque con una (X) la respuesta de su preferencia y en algunas indique el por qué.

1. ¿Se sienten apoyados en cuanto las necesidades de su dependencia por parte del área de Gestión Organizacional en?

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No

¿Porqué? _____

2. ¿Cómo califica la gestión realizada por el área de Gestión Organizacional ?

<input type="checkbox"/>	Muy Buena
<input type="checkbox"/>	Buena
<input type="checkbox"/>	Regular
<input type="checkbox"/>	Deficiente
<input type="checkbox"/>	Muy Deficiente

3. Cómo califica el trámite y/o respuesta dada a sus inquietudes por parte del área de Gestión organizacional?

<input type="checkbox"/>	Bueno
<input type="checkbox"/>	Regular
<input type="checkbox"/>	Malo

¿El trato brindado por el personal del área de Gestión Organizacional de la Secretaría de Educación y Cultura es?.

- Muy Bueno
- Bueno
- Regular
- Deficiente
- Muy Deficiente

4. En términos generales, ¿Usted se siente satisfecho con el servicio prestado por el área de Gestión Organizacional?.

- Si
- No

5. ¿Si la respuesta anterior fue no, manifieste brevemente sus razones?

Observaciones _____

Responsable _____

GRACIAS POR SU COLABORACION!

**ANEXO 10
RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCION**

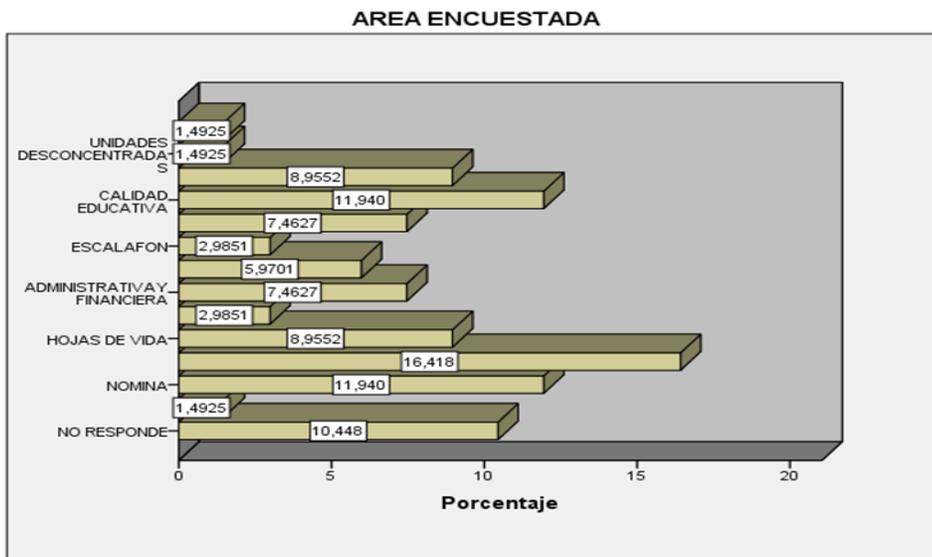


Gráfico 7:



Grafico 8:



Grafico 9:

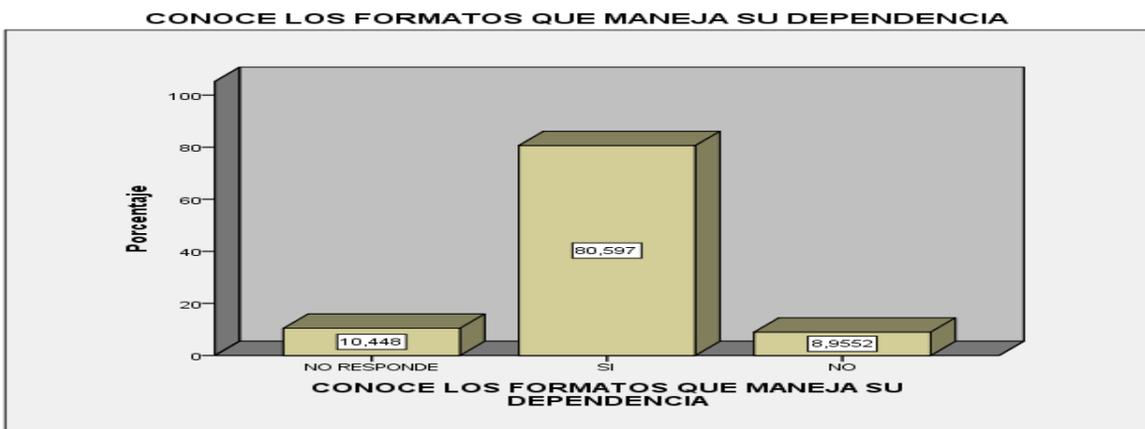


Gráfico 10:

TIENE CONOCIMIENTO DE LA EXISTENCIA DE FORMATOS DESACTUALIZADOS OQUE NO ESTEN EN USO EN SU DEPENDENCIA?

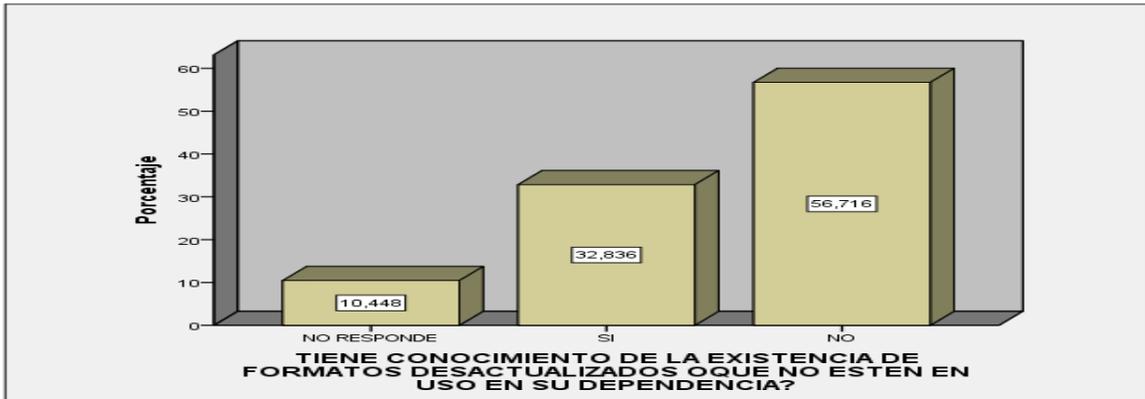
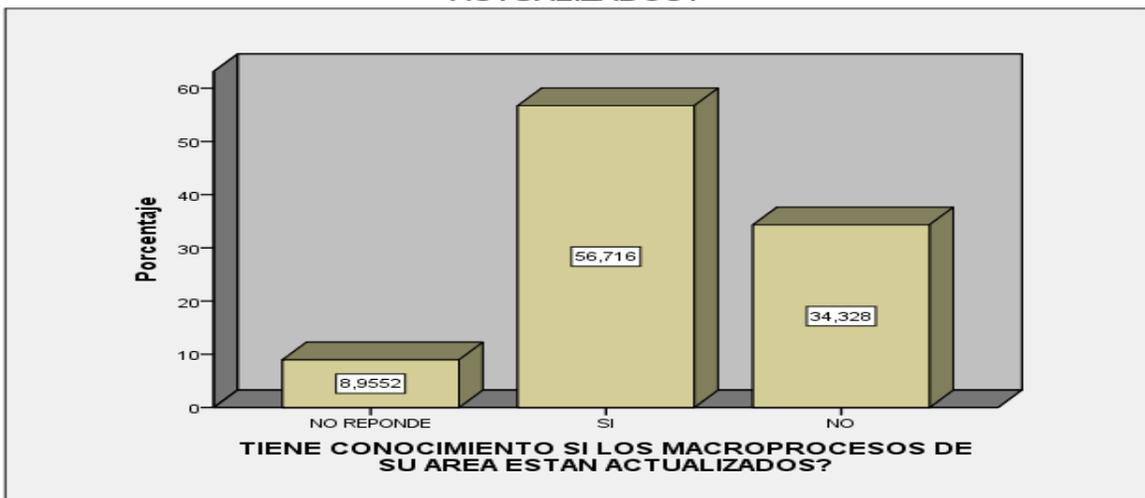
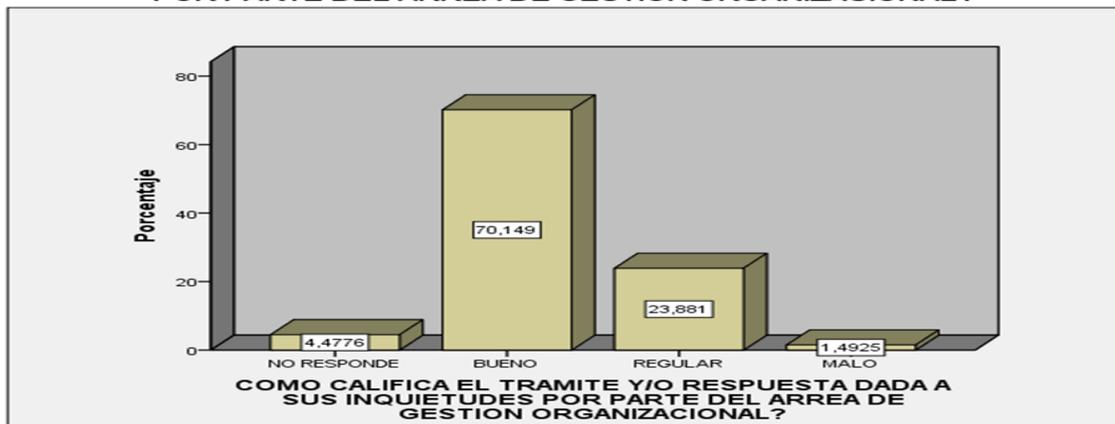


Gráfico 11:

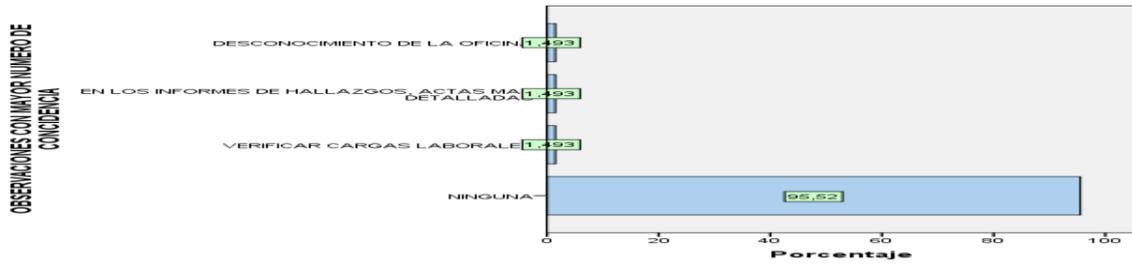
TIENE CONOCIMIENTO SI LOS MACROPROCESOS DE SU AREA ESTAN ACTUALIZADOS?



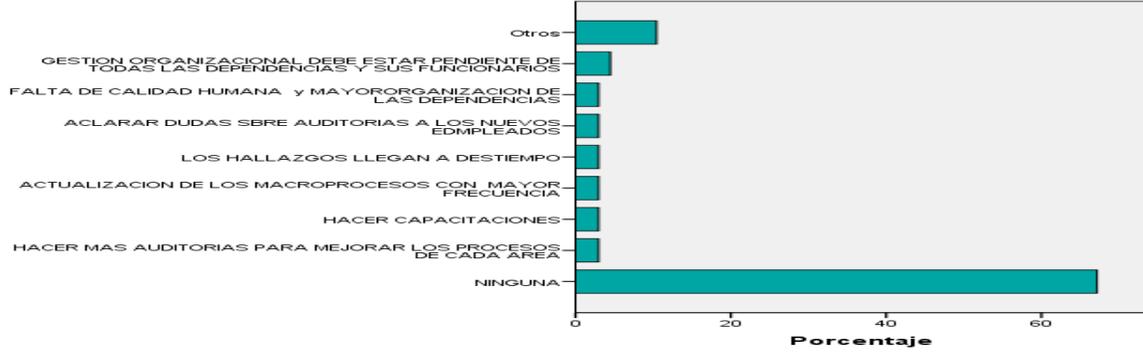
COMO CALIFICA EL TRAMITE Y/O RESPUESTA DADA A SUS INQUIETUDES POR PARTE DEL ARREA DE GESTION ORGANIZACIONAL?



OBSERVACIONES FRENTE AL PERSEPCION DEL SERVICIO



OBSERVACIONES GENERALES BRINDADAS POR LOS EMPLEADOS DEL SED



SI LA RESPUESTA ANTERIOR FUE NO, MANIFIESTE BREVEMENTE SUS RAZONES?

