

PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LOS PROCESO DE ATENCION AL CIUDADANO Y
ADMINISTRACION DE LA NOMINA CERTIFICADOS POR ICONTEC EN LA
SECRETARIA DE EDUCACION DEL DEPARTAMENTO DEL ATLANTICO

LILIA LUZ GUERRERO DONADO

CC. 22520197

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA

ESPECIALIZACION GESTION DE PROYECTOS

CEAD BARRANQUILLA

BARRANQUILLA, 2015

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA TÉCNICO	2
1.1 Antecedentes	2
1.2 Contexto donde se presenta el conflicto	4
1.3 Descripción del Problema	6
1.4 Comitente, Sponsor del proyecto	7
1.5 Stakeholders del proyecto	9
1.6 Posibles soluciones	10
1.7 Constricciones y Restricciones del proyecto	11
1.8 Sistematización del Problema	12
2. JUSTIFICACIÓN	13
3. OBJETIVOS	14
3.1. Objetivo General	14
3.2. Objetivos Especificos	14
4. DESARROLLO DEL PROYECTO APLICADO	15
4.1 Project Charter	16
4.2 Plan de Gestión del Proyecto	17
4.2.1 Plan de gestión del alcance	17
4.2.2 Plan de gestión de requisitos	17
4.2.3 Plan de gestión del Tiempo	18
4.2.4 Plan de gestión del costo	19
4.2.5 Plan de gestión del Recurso Humano	20
4.2.6 Plan de gestión de comunicaciones	21
4.2.7 Plan de gestión del riesgo	21
4.2.8 Plan de gestión de adquisiciones	22

5. GESTIÓN DEL ALCANCE DEL PROYECTO	22
5.1 Definición del Alcance	22
5.2 Estructura de Desglose del Trabajo –EDT	23
5.3 Diccionario de la EDT	24
6. GESTIÓN DEL TIEMPO DEL PROYECTO	30
6.1 Definición de Actividades	30
6.2 Secuencia de Actividades	34
6.3 Estimación de Recursos	35
6.4 Estimación de la Duración de las Actividades	35
6.5 Desarrollo del Cronograma	37
7. ADMINISTRACIÓN DEL COSTO	39
7.1 Estimación del Costo de las Actividades	39
7.2 Estimación del Presupuesto	45
8. GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO	46
8.1 Adquirir el Grupo del Proyecto	46
8.2 Desarrollo del Equipo del Proyecto	48
8.3 Gestionar el Equipo del Proyecto	50
9. GESTIÓN DE COMUNICACIONES	51
10. GESTIÓN DEL RIESGO	53
10.1 Identificación de Riesgos	53
10.2 Análisis Cualitativo del Riesgo	54
10.3 Plan de Respuesta a los Riesgos	56
11. EJECUCIÓN DEL PROYECTO	57

	5
11.1. Observación y Análisis de la Documentación de los Procesos	57
11.2 Revisión de los Indicadores de los Procesos	59
11.3 Elaboración y Análisis de Encuestas y Entrevistas	60
11.4 Presentación del Plan de Mejoramiento Preliminar	61
11.4.1 Introducción	61
11.4.2 Objetivo	62
11.4.3 Alcance	62
11.4.5 Condiciones	62
11.4.6 Propuesta: Actividades de Mejora	62
CONCLUSIONES	74
BIBLIOGRAFÍA	75
ANEXO 1.	77

Introducción

Este proyecto pretende elaborar un plan de mejora para los procesos de Atención al ciudadano y Subproceso de Administración de la Nómina de la Secretaría de Educación del Departamento del Atlántico, los cuales fueron certificados por INCONTEC dentro del proceso de modernización iniciado por el Ministerio de Educación Nacional.

La Secretaría de Educación del Departamento del Atlántico es una entidad que cumple funciones públicas otorgadas por la ley y delegadas por el Gobierno, cuya misión es gerenciar los procesos educativos en concordancia con los principios y fines establecidos en la Constitución Nacional y las competencias asignadas a los Departamentos, garantizando la cobertura y equidad de la educación, y facilitando los medios a las instituciones educativas estatales y privadas, para la prestación de un servicio educativo con calidad y eficiencia, acorde con las necesidades y potencialidades de las diferentes comunidades que lo conforman, apuntando hacia una participación democrática, autonomía escolar y formación ciudadana. Es así como en el 2011 la Secretaría de Educación recibe la certificación en ISO 9001 por parte de INCONTEC, y se ve en la obligación de implementar planes de mejora que le ayuden a aumentar la eficiencia y la satisfacción de las necesidades de sus clientes.

Por tanto este proyecto procura la elaboración de un diagnóstico que permita la elaboración y consolidación de un plan de mejora.

1. Formulación del Problema Técnico

1.1 Antecedentes

Con el fin de optimizar la integración y articulación de los procesos entre el Ministerio de Educación y las Secretarías de Educación, facilitar la Gestión de los Secretarios en la administración de las Secretarías de Educación, fortalecer la ejecución transparente de los procesos, generar información confiable y oportuna, el MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL en el año 2010, diseñó procesos nacionales que articulen las actividades realizadas en los entes territoriales con el nivel central, y se dio inicio a la certificación de los procesos misionales en Gestión de Calidad. En esta nueva etapa, un organismo externo y acreditado para certificar entidades en temas de Gestión de Calidad, procedió a realizar las auditorías de certificación, de tres procesos misionales inicialmente: Cobertura, Talento Humano y Atención al Ciudadano.

De acuerdo a información registrada en la página WEB del Ministerio de Educación Nacional, <http://www.modernizacionsecretarias.gov.co/index.php/componentes/procesos>, en el año 2012, ya existían 90 Secretarías de Educación con los tres procesos misionales certificados por ICONTEC. En el año 2014 se incluyó un nuevo proceso para ser certificado en todas las Secretarías de Educación: CALIDAD EDUCATIVA y para el mes de junio del año 2014 ya 91 Secretarías de Educación de Colombia contaban con la certificación nacional de sus procesos de: COBERTURA, ATENCION AL CIUDADANO, TALENTO HUMANO Y CALIDAD.

La Secretaría de Educación del Departamento del Atlántico tiene como misión gerenciar los procesos educativos en concordancia con los principios y fines establecidos en la Constitución Nacional y las competencias asignadas a los Departamentos, garantizando la cobertura y equidad

de la educación, y facilitando los medios a las instituciones educativas estatales y privadas, para la prestación de un servicio educativo con calidad y eficiencia, acorde con las necesidades y potencialidades de las diferentes comunidades que lo conforman, apuntando hacia una participación democrática, autonomía escolar y formación ciudadana.

En busca del mejoramiento en la prestación del servicio educativo, y en aras de medir la calidad de sus procesos misionales y de apoyo, la Secretaría de Educación se incluye dentro del proyecto de modernización iniciado por el Ministerio de Educación Nacional y en el año 2010 recibe la certificación por parte de ICONTEC de sus procesos de: GESTION DEL TALENTO HUMANO, COBERTURA y ATENCION AL CIUDADANO.

En el año 2013, recibe nuevamente auditoría por parte de ICONTEC, de la cual se obtiene como resultado la suspensión provisional de la certificación del proceso de ATENCION AL CIUDADANO, la cual se recupera nuevamente en el año 2014.

De acuerdo al INFORME DE AUDITORIA EN SITIO CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS Y PROCESOS de la firma ICONTEC, a la Secretaría de Educación del Departamento del Atlántico debe fortalecer la implementación de las acciones Correctivas Preventivas y de Mejora por parte de los líderes y participantes de modo que se fortalezca la gestión en cada proceso, revisar los tiempos de respuesta de los ejes temáticos de modo que estén definidos de cara al cliente y no a las necesidades de los funcionarios, incluir indicadores del proceso asociados a los objetivos de calidad de eficiencias de los recursos y la satisfacción en la atención, Fortalecer el plan de incentivos con el personal administrativo y docente a partir logros alcanzados y evidenciados en la cobertura y calidad en la educación.

En la Secretaría de Educación del Departamento del Atlántico no se tienen antecedentes sobre la implementación de planes de mejoramiento en los procesos previamente certificados y que

estén debidamente organizados y documentados, pero dentro de las Secretarías certificadas se encontró que la Secretaría de Educación de Cauca implementó un plan de mejoramiento con el fin de obtener la recertificación del proceso de Talento Humano, dando como resultado la recertificación en el año 2014.

El objetivo primordial del Plan de Mejoramiento es promover que los procesos internos de las entidades se desarrollen en forma eficiente y transparente a través de la adopción y cumplimiento de las acciones correctivas y a la implementación de metodologías orientadas al mejoramiento continuo. Estos planes deben guardar coherencia con la evaluación por dependencias que debe presentar la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, en cumplimiento del artículo 39 de la Ley 909 de 2004. (Normas de referencia Ley 909 de 2005. Decreto 2770 de 2005.)

1.2 Contexto donde se presenta el conflicto

La Secretaría de Educación del Departamento del Atlántico, hace parte de la estructura orgánica de la Gobernación del Atlántico, dentro de sus funciones principales se encuentran:

- Dirigir, organizar y planificar el servicio educativo de conformidad con las disposiciones constitucionales, legales y los fines de la educación establecidos en las leyes que regulan el servicio público educativo, en condiciones de calidad, pertinencia, equidad, eficiencia, eficacia y efectividad.
- Proponer y ejecutar políticas, planes, programas y proyectos departamentales de educación, de acuerdo con los objetivos del Plan de Desarrollo Departamental, en concordancia con las políticas de Educación del Gobierno Nacional.
- Administrar los recursos financieros del Sistema General de Participaciones y los recursos propios destinados a la prestación del servicio público educativo con criterios de equidad y eficiencia.

- Velar por la calidad del servicio a los ciudadanos del Departamento del Atlántico.

Para lograr la eficiencia en la prestación de sus servicios y garantizar el cumplimiento de sus funciones y el logro de sus metas y objetivos, la Secretaría de Educación del Departamento del Atlántico cuenta con la siguiente estructura:

Estructura Organizacional

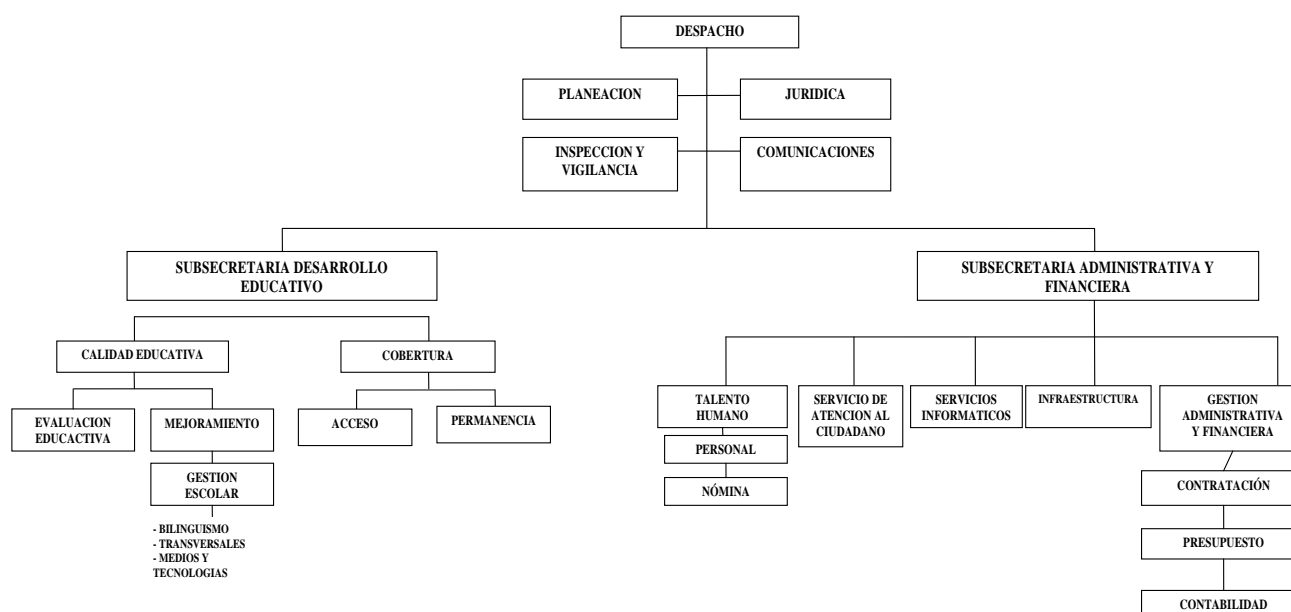


Figura 1. Estructura Organizacional Secretaría de Educación del Atlántico

En el presente proyecto, se realizará el estudio del proceso **ATENCION AL CIUDADANO**, el cual garantiza el cumplimiento de una de las funciones de la SED “Velar por la calidad del servicio a los ciudadanos del Departamento del Atlántico”.

Así como el subproceso de **ADMINISTRACION DE LA NOMINA DE PERSONAL**, derivado del proceso macro **GESTION DEL TALENTO HUMANO**, y da apoyo a la función: “Administrar los recursos financieros del Sistema General de Participaciones y los recursos

propios destinados a la prestación del servicio público educativo con criterios de equidad y eficiencia”.

1.3 Descripción del Problema

La Secretaría de Educación del Departamento del Atlántico dentro del proceso de Modernización del Ministerio de Educación recibió certificación otorgada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) en el año 2011 de los procesos ATENCION AL CIUDADANO, ADMINSTRACION DE PLANTA y COBERTURA.

Existen evidencias de que la Secretaría de Educación del Departamento del Atlántico, realice seguimientos y mejoras a los procesos, para dar sostenibilidad a la certificación otorgada, garantizar en el tiempo la aplicación de las especificaciones técnicas por procesos y seguir mejorando el servicio prestado?

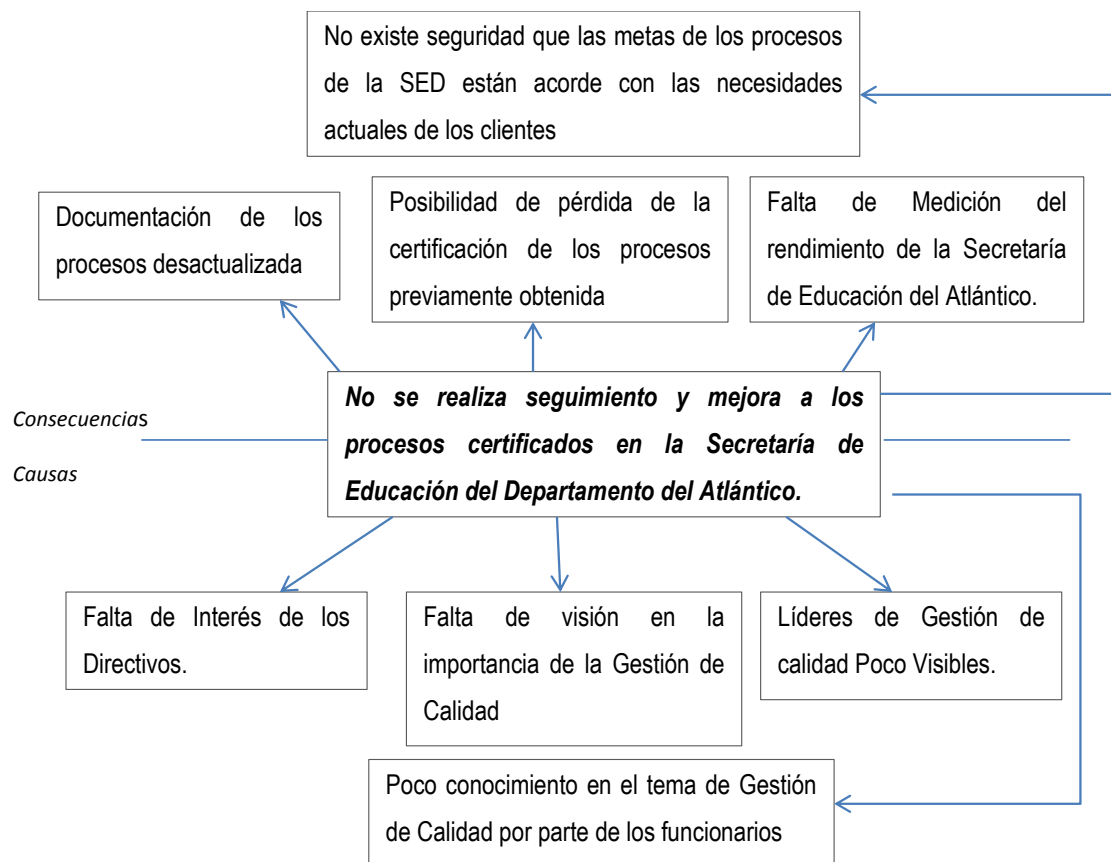


Figura 2. Arbol de Problema

1.4 Comitente, Sponsor del proyecto

De acuerdo a la estructura organizacional de la Secretaría de Educación del Departamento del Atlántico, la SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA tiene a su cargo las áreas de TALENTO HUMANO y ATENCION AL CIUDADANO, además dentro de sus funciones específicas tiene establecidas las siguientes:

1. Coordinar las actividades del personal a su cargo, definiendo con ellos los planes de acción y controlando el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

2. Formular, diseñar y establecer políticas, planes y programas de desarrollo para el sector educativo del departamento, relacionados con la administración de los recursos humanos, físicos y financieros, de acuerdo con los criterios establecidos por el Ministerio de Educación Nacional.

3. Dirigir y coordinar los procesos, planes, programas y proyectos de administración de personal, recursos físicos y financieros de la Secretaría de Educación.

4. Hacer seguimiento a la ejecución presupuestal, verificando el cumplimiento de las metas programadas en función de los recursos asignados y su correcto uso, verificando que las adiciones o modificaciones al presupuesto se lleven a cabo y las apropiaciones presupuestales hayan cumplido con los requisitos exigidos por ley y analizando los resultados obtenidos mediante los informes de ejecución presupuestal.

5. Garantizar el óptimo desempeño de los procesos de Talento Humano (plan anual de capacitación, inducción y reinducción aplicable a todos los empleados, y los planes de estímulos, bienestar social e incentivo, recreación y salud ocupacional de los empleados, normas que regulan el sistema de carrera administrativa, liquidación de nómina, prestaciones sociales y demás aspectos de la administración de personal), contratación, tesorería, y contabilidad de la Secretaria de Educación y supervisar la elaboración de los informes financieros que deban ser presentados ante las autoridades competentes.

6. Las demás funciones asignadas por el superior inmediato, de acuerdo con el nivel jerárquico del empleo, la naturaleza y el área de desempeño del cargo

Dentro del proceso de modernización llevado por el Ministerio de Educación fueron designados en cada Secretaría de Educación los Líderes de Modernización, en la Secretaría de educación del Departamento del Atlántico esta función fue entregada a la SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.

De acuerdo a lo anterior, la SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA, es la persona que estaría interesada en defender el proyecto ya que le ayudaría a cumplir con sus funciones como subsecretaría y como líder de modernización. Además es el administrador de los recursos financieros y de personal de la Secretaría y puede obtener la disponibilidad de los mismos para la ejecución del proyecto. Es un directivo con autoridad dentro de la empresa que tiene interés en que se realice el proyecto, tiene un profundo conocimiento de la organización y tiene conciencia de lo beneficioso del proyecto, sabe identificar los problemas principales y como resolverlos, toma las decisiones difíciles.

1.5 Stakeholders del proyecto

GRADO INTERES	BAJO	ALTO
PODER		
BAJO		Cientes externos no vinculados a la SED.
ALTO	Docentes, Directivos Docentes y Administrativos vinculados a la SED	Funcionarios Líderes de los Procesos. Nivel Directivo de la SED

ESPECTATIVA	BAJO	ALTO
PODER		

BAJO		Clientes externos no vinculados a la SED.
ALTO		Funcionarios Líderes de los Procesos. Nivel Directivo de la SED Docentes, Directivos Docentes y Administrativos vinculados a la SED

1.6 Posibles soluciones

Se plantean las siguientes soluciones para el problema planteado:

Tabla 1. Posibles soluciones al problema planteado

SOLUCION PLANTEADA	VENTAJAS	DESVENTAJAS
Contratación de una firma externa que se encargue de realizar auditorías internas de manera periódica.	Objetividad en las auditorias.	Mayores costos Solo Resolvería la falta de auditorias a los procesos
Aplicar medidas de control para los Funcionarios encargados de realizar los seguimientos a los procesos.	Aseguramiento de la participación de los funcionarios en el seguimiento a los procesos. Menores costos en su ejecución	Desmotivación de los funcionarios.

<p>Crear un Plan de Mejoramiento que permita contribuir al seguimiento y mejora a los procesos certificados en la Secretaría de Educación del Departamento del Atlántico</p>	<p>Bajo costo. (puede realizarse con los recursos físicos y de personal disponibles)</p> <p>Aseguramiento de la participación de los directivos y funcionarios. Puede apuntar a proponer varios proyectos para la solución del problema (auditorías internas, motivación a los funcionarios)</p>
--	--

Al realizar el análisis de las posibles soluciones se obtiene que *“Crear un Plan de Mejoramiento que permita contribuir al seguimiento y mejora a los procesos certificados en la Secretaría de Educación del Departamento del Atlántico.”*, es la mejor solución teniendo en cuenta que puede abarcar varias de las soluciones, dentro de este se pueden exponer medidas para que los funcionarios acepten su responsabilidad dentro de los procesos de calidad y la realización de auditorías internas sin necesidad de realizar contratación externa. Un plan de mejoramiento bien estructurado puede realizarse con los recursos físicos y de personal disponibles.

1.7 Constricciones y Restricciones del proyecto

Para la elaboración del presente proyecto se detectan las siguientes constricciones y restricciones:

Constricciones:

- Variación en la normatividad referente a Gestión de Calidad (ISO 9001).
- Derogación o variación de La Ley 872 de 2003 por la cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad complementario a los Sistemas de Control Interno y Desarrollo Administrativo, de manera expresa consagra para el Estado Colombiano, la adopción de acciones correctivas y preventivas que permitan a la administración establecer mecanismos eficientes y oportunos que conlleven a hacer más eficaces los procedimientos y a mejorar el cumplimiento de sus objetivos y resultados.
- Ley 909 de 2005. Decreto 2770 de 2005

Restricciones:

No existe Disponibilidad presupuestal para ejecutar este tipo de proyectos dentro de la Secretaría, sin embargo se da la autorización para utilizar los recursos físicos y humanos existentes.

El comitente o sponsor del proyecto es un funcionario con un cargo de libre nombramiento y remoción el cual cambia cada cuatro años, a la fecha el actual subsecretario administrativo y financiero que apoya el proyecto, ya ha laborado tres años y seis meses en la administración.

1.8 Sistematización del Problema

Es necesario un plan de mejoramiento para los procesos de ATENCION AL CIUDADANO y subproceso de ADMINISTRACION DE NOMINA, certificados por INCONTEC en la Secretaría de Educación del Departamento del Atlántico?

2. Justificación

Las empresas independiente del tipo de actividad que desarrollen deben estar siempre en la búsqueda del mejoramiento y tratando de lograr la excelencia en la prestación de sus servicios, teniendo en cuenta además la sociedad cambiante y exigente.

La Secretaría de Educación del Departamento del Atlántico recibe la Certificación por parte de INCONTEC de tres procesos en el año 2011 : COBERTURA, ATENCION AL CIUDADANO y ADMINISTRACION DE PLANTA DE PERSONAL y durante la vigencia 2014 recibe la certificación el proceso de GESTION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO.

La investigación propuesta busca, establecer un plan de mejora a los procesos de ATENCION AL CIUDADANO y al subproceso ADMINISTRACION DE LA NOMINA derivado del proceso ADMINISTRACION DE LA PLANTA DE PERSONAL, de la Secretaría de Educación del Departamento del Atlántico. El plan busca beneficiar a la organización en la identificación de necesidades para lograr la satisfacción del cliente final; para lograr el objetivo se realizará una evaluación diagnóstica de dichos procesos, teniendo como base la documentación de los mismos, los indicadores de gestión y el análisis de resultados y de la información generada dentro de cada proceso, todo plasmado en un plan de mejoramiento continuo.

3. Objetivos

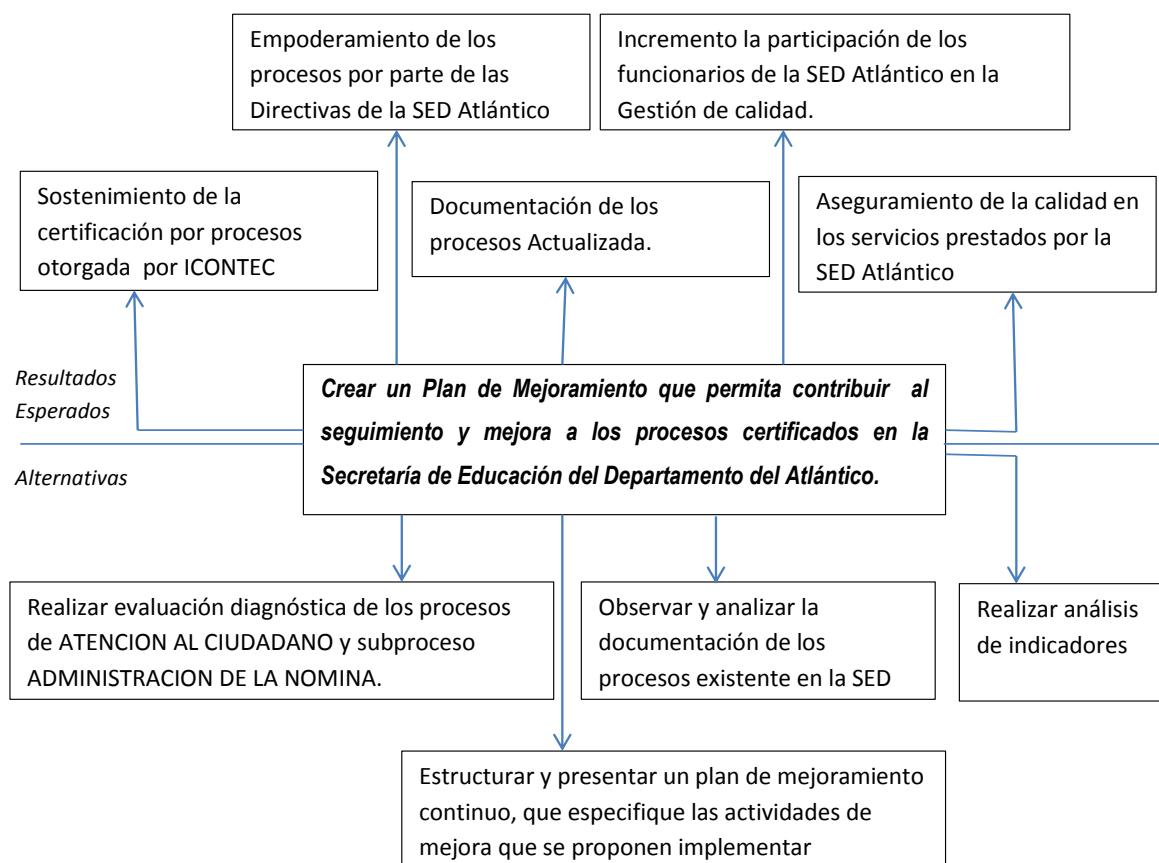


Figura 3. Arbol de Objetivos

3.1. Objetivo General

Establecer un plan de mejoramiento al proceso de ATENCION AL CIUDADANO y al subproceso ADMINISTRACION DE LA NOMINA de la Secretaría de Educación del departamento del Atlántico.

3.2. Objetivos Específicos

-Observar cómo están operando los procesos de ATENCION AL CIUDADANO y al subproceso ADMINISTRACION DE LA NOMINA, mediante una evaluación diagnóstica.

-Realizar análisis para determinar si se están cumpliendo las especificaciones ya documentadas en cada proceso.

- Verificar si a los procesos ya certificados se les está realizando seguimiento y control.
- Realizar análisis de los indicadores utilizados en cada proceso.
- Estudiar como la Secretaría de Educación del Departamento del Atlántico asegura que el flujo de información entre los procesos es efectiva de tal forma que se garantice el sostenimiento y funcionamiento de los mismos.
- Estructurar un plan de mejoramiento continuo, que especifique las actividades de mejora que se proponen implementar.

4. Desarrollo del Proyecto Aplicado

El desarrollo del presente proyecto se realizará teniendo como guía el PMBOK “Project Management Body of Knowledge”, es un estándar del PMI que recopila prácticas de diversas metodologías. Los proyectos son gestionados en 10 áreas del conocimiento, 5 grupos de proceso y 47 procesos administrativos y desde el inicio nos señala la necesidad de determinar cuál es el alcance del proyecto como línea base para el desarrollo del mismo.

Algunas de las características que se debe tener en cuenta en o que tiene en cuenta un proyecto guiado con el PMBOK son: un proyecto intenta dar solución a un problema (cubrir una necesidad), es temporal, es único en el tiempo y no repetible bajo las mismas circunstancias, conlleva incertidumbre, consume recursos: Tiempo, dinero, materiales y trabajo.

4.1 Project Charter

ACTA DE CONSTITUCION DEL PROYECTO (PROJECT CHARTER)	
NOMBRE DEL PROYECTO: Plan de Mejoramiento para el proceso de Atención al Ciudadano y Subproceso de administración de la Nómina de la SED Atlántico	
DURACION DEL PROYECTO:	
DESCRIPCION DEL PROYECTO:	Elaboración de un plan de mejoramiento que ayude a aumentar el seguimiento a los procesos y beneficiar a la organización en la identificación de necesidades para lograr la satisfacción del cliente final. Manteniendo la calidad certificada por el ICONTEC, según la norma ISO 9001
JUSTIFICACION DEL PROYECTO:	La Secretaría de Educación del Departamento del Atlántico necesita garantizar la prestación del servicio y mantener la certificación de calidad otorgada por ICONTEC a los procesos de Atención al ciudadano y Administración de Nómina
OBJETIVO DEL PROYECTO	Crear un Plan de Mejoramiento que permita contribuir al seguimiento y mejora a los procesos certificados en la Secretaría de Educación del Departamento del Atlántico
RESTRICCIONES	Existen restricciones presupuestales, ya que los recursos otorgados a la Secretaría son de destinación específica, pero se pueden utilizar los recursos físicos y de personal que existen en la SED , además realizar convenios con la caja de compensación, arp..entre otras.
RESUMEN DE ITOS:	1. Observación y análisis de la documentación de los procesos. 2. Revisión de Indicadores 3. Elaboración y análisis de entrevistas y encuestas 4. Presentación del Plan de Mejoramiento Preliminar
PRESENTADO POR: LILIA GUERRERO DONADO	
APROBADO POR: ELIANA AVILEZ BARROS- SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	

4.2 Plan de Gestión del Proyecto

4.2.1 *Plan de gestión del alcance*

Las iniciativas del alcance deben ser canalizadas por el líder de modernización de la Secretaría de Educación del Atlántico y aprobadas por la subsecretaría Administrativa y Financiera, que para este caso tendría una ventaja ya que actualmente ambos roles o cargos se encuentran en una sola persona.

Los cambios que se quieran realizar al proyecto deberán ser evaluados y aprobados en las reuniones de seguimiento que se realicen, antes de la aprobación se debe estudiar el impacto de los cambios y las alternativas de solución.

Si el impacto del cambio propuesto no altera la línea base del proyecto, este puede ser autorizado por el gerente del proyecto, de lo contrario debe ser aprobado por el Subsecretario Administrativo y Financiero.

4.2.2 *Plan de gestión de requisitos*

Recopilación de requisitos:

- OBSERVACION
- ENTREVISTA: a los líderes de los procesos y funcionarios encargados de cada actividad dentro de los mismos.
- ENCUESTA: a los clientes y/o usuarios de la Secretaría de Educación del Atlántico.

Priorización de Requisitos: se realizará una lista de requisitos y se les dará una ponderación de 1 a 10 según su impacto en el logro del objetivo del proyecto: 8-10 (alto), 5-7 (medio) y 0-4 (bajo)

Trazabilidad: el seguimiento al cumplimiento de los requisitos se llevará a través de una matriz

REQUISITO	DESCRIPCION	PRIORIDAD	ESTADO (ACTIVO, CANCELADO, EN PROCESO, APROBADO)	FECHA LIMITE (SI LA TIENE)	FECHA DE SEGUIMIENTO

Al solicitar un cambio, el líder de modernización (Subsecretario Administrativo y Financiero) lo solicita al gerente del proyecto, quien evaluará su impacto y expondrá sus resultados. Al final el cambio es aprobado y/o rechazado por ambos según su impacto.

4.2.3 Plan de gestión del Tiempo

Personas autorizadas para solicitar cambio de cronograma: Subsecretario Administrativo y financiero (quien a su vez tiene las funciones de líder de modernización) y gerente de proyecto.

Personas autorizadas para aprobar el cambio de cronograma: Subsecretario Administrativo y financiero (quien a su vez tiene las funciones de líder de modernización) y gerente de proyecto.

Razones para pedir cambio de cronograma: Solicitud por parte del cliente, cambio en la estructura organizacional de la entidad, desastres naturales, incumplimiento por parte de algún subcontratista.

Se indica a las personas encargadas, el problema, fecha de ocurrencia, impacto en el proyecto, posibles soluciones, grado de urgencia. El cambio de cronograma se solicitará y se aprobará o no en las reuniones de seguimiento.

4.2.4 Plan de gestión del costo

Personas autorizadas para solicitar cambios en el costo: Subsecretario Administrativo y financiero (quien a su vez tiene las funciones de líder de modernización) y gerente de proyecto.

Personas autorizadas para aprobar cambios en el costo: Subsecretario Administrativo y financiero (quien a su vez tiene las funciones de líder de modernización).

Razones para pedir cambio en el costo: cambios en el alcance del proyecto, cambios presupuestales u otro debidamente sustentado.

Se indica a las personas encargadas, el problema, fecha de ocurrencia, impacto en el proyecto, posibles soluciones, grado de urgencia, monto total de la variación del costo, presentar documentación soporte. El cambio en el costo solicitará y se aprobará o no en las reuniones de seguimiento.

.La persona autorizada a solicitar cambios en el costo deberá elevar su solicitud a la persona autorizada para aprobar el cambio propuesto, sustentando su pedido en forma documentada. Sólo procederán presupuestos adicionales si se demuestra que éstos son necesarios e imprescindibles para lograr el alcance del proyecto. Las modificaciones al alcance que no cumplan con este requisito podrán ser aprobadas sólo si cuentan con la autorización del sponsor del proyecto. En caso contrario no se modificará el costo del proyecto, siendo de responsabilidad del equipo de trabajo los mayores costos en que éste incurra.

En la primera reunión de seguimiento se debe determinar con cuánto tiempo de anticipación se debe presentar una solicitud de cambio en el costo.

4.2.5 Plan de gestión del Recurso Humano

Se realizará con el fin de determinar los roles del proyecto, las responsabilidades y las relaciones de informe. Se tendrá en cuenta la estructura organizacional de la empresa y las funciones de cada empleado.

Esta información será procesada a través de Matriz de Asignación de Responsabilidades.

El Gerente del Proyecto enviará el requerimiento de Personal al Patrocinador del Proyecto (Subsecretario administrativo y financiero) anexando al mismo el Listado del Personal profesional que se necesita, indicando en forma general el perfil básico del mismo, su roll dentro del proyecto y el tiempo de disponibilidad que se necesita.

El Subsecretario Administrativo y Financiero aprobará y designará el personal interno que se necesitará para el proyecto y comunicará oficialmente a cada uno sobre su participación dentro del mismo.

No se deberá hacer uso de personal externo a la Secretaría de Educación del Departamento del Atlántico.

Si durante el desarrollo del proyecto se observa que se requiere por más tiempo del inicialmente pactado a alguien del personal asignado, por el contrario se soltó antes de lo previsto, el Gerente debe informar al Sponsor.

Los roles y responsabilidades de cada miembro del equipo, así como cualquier cambio que se realice durante el proyecto, deberán ser consignados en actas y serán presentadas en las reuniones de seguimiento.

4.2.6 Plan de gestión de comunicaciones

Se determina mediante diagrama de flujo las necesidades de informaciones y comunicación de los interesados: quién necesita qué información, para cuando la necesita, cómo le será suministrada y por quién. El Gerente del Proyecto debe considerar la cantidad de canales necesarios desde un principio con el fin de que la información fluya y llegue a todos los involucrados, cuáles serán los medios para obtener la información y distribuirla.

El gerente del Proyecto se debe reunir con los líderes de los procesos para obtener las necesidades de información.

Una vez se tengan claras las necesidades de información y los medios a utilizar deben ser expuestos en las reuniones de seguimiento ante todos los interesados, para revisión y aprobación o para realizar cambios si es necesario.

4.2.7 Plan de gestión del riesgo

Para determinar los riesgos del proyecto, se utilizará como herramientas: lluvia de ideas entre los integrantes del equipo del proyecto, entrevista a los líderes de área, opinión y experiencia del gerente del proyecto, opinión de la alta gerencia.

Se tomarán las entrevistas, experiencia de los funcionarios de la Secretaría y revisión de proyectos anteriores como fuentes para determinar los posibles riesgos para la ejecución del proyecto.

El gerente será el encargado de identificar, priorizar y hacer seguimiento a los riesgos. Las acciones a tomar serán supervisadas y aprobadas por el Subsecretario Administrativo y Financiero.

En la primera reunión de seguimiento del proyecto se deben determinar, priorizar y establecer las acciones correctivas de los riesgos. Se recomienda la utilización de matriz DOFA para la identificación de los riesgos.

4.2.8 Plan de gestión de adquisiciones

Desde el inicio de este proyecto se dejó señalado que la Secretaría de Educación del Departamento del Atlántico no cuenta con presupuesto para el mismo, pero pone a su disposición Recurso Humano interno y equipos de cómputo. Además se cuenta con la caja de compensación, ARP, entidades Bancarias para apoyar el proyecto.

EL gerente del proyecto presentará al inicio, las necesidades a la Subsecretaria Administrativa y Financiera para que esta autorice la disposición de los recursos y autorice a la funcionaria de bienestar de la SED a establecer los contactos. Las necesidades que se vayan presentado se van exponiendo en las reuniones de seguimiento y serán evaluadas y autorizadas por la Subsecretaria Administrativa y Financiera.

5. Gestión del Alcance del Proyecto

5.1 Definición del Alcance

Se utilizará como entrada el Project Charter, la documentación de los procesos de la Secretaría de Educación, Plan de gestión del alcance la documentación de los requerimientos.

Como técnica para definir el Alcance (herramienta), se usará el juicio experto del Equipo del Proyecto, entrevista y observación, lluvia de ideas entre los funcionarios líderes de las áreas de atención al Ciudadano y Nómina.

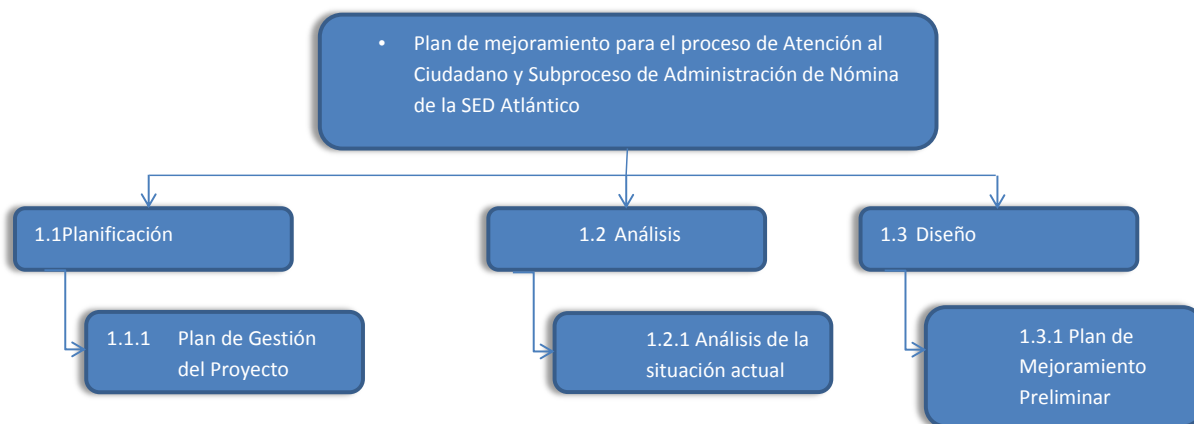
Como salida de este proceso se considerará el Enunciado del Alcance del Proyecto.

El proyecto inicia con el análisis de la situación actual del proceso de Atención al Ciudadano y subproceso de Administración de la Nómina de la Secretaría de Educación del Departamento del Atlántico, hasta la presentación de un plan de mejoramiento que ayude a que la SED Atlántico siga cumpliendo con los requisitos de calidad que dieron lugar a la certificación de dichos procesos por parte de ICONTEC y que ayude a garantizar la prestación del servicio a favor de los clientes.

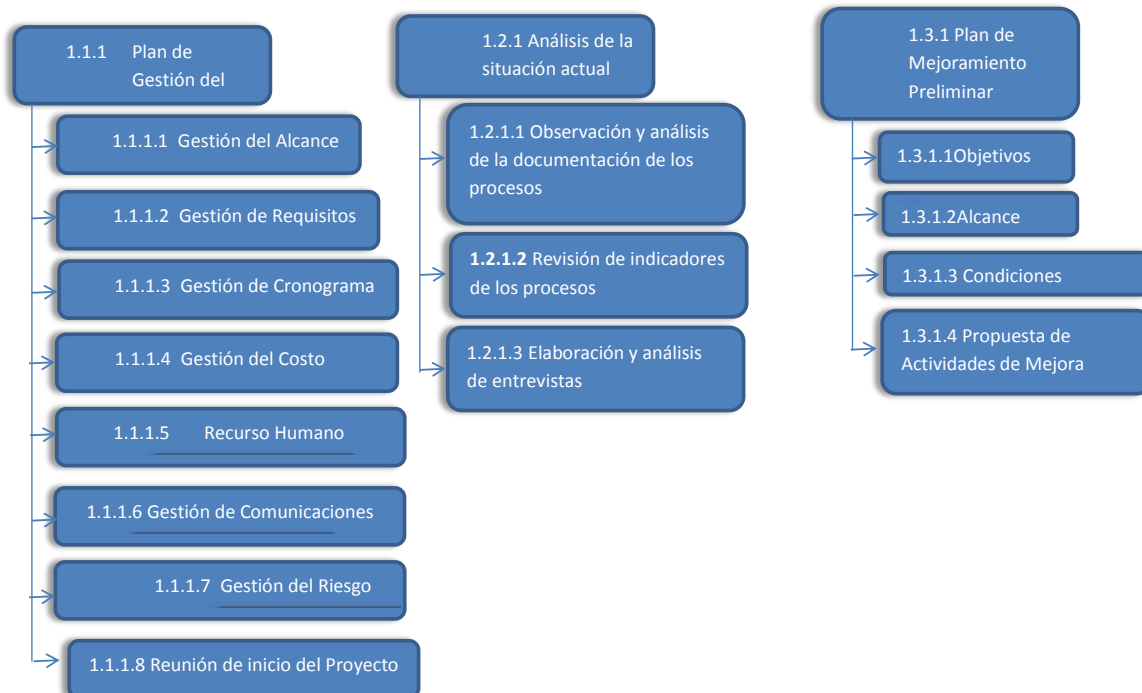
5.2 Estructura de Desglose del Trabajo –EDT

Figura 4. EDT del proyecto

PRIMER NIVEL



SEGUNDO NIVEL



5.3 Diccionario de la EDT

Tabla 2. Diccionario EDT

DICCIONARIO DE LA EDT	
NOMBRE	GESTION DEL ALCANCE DEL PROYECTO
REPONSABLE	GERENTE DEL PROYECTO
DESCRIPCION	Comprende la descripción del alcance del proyecto
ENTREGABLE	Descripción del Alcance del proyecto
CRITERIOS DE ACEPTACION	Alcance del Proyecto aprobado por el gerente del proyecto y líder de modernización de la Secretaría de Educación del Atlántico

	Financiera
NOMBRE	GESTION DE REQUISITOS
REPOSABLE	GERENTE DEL PROYECTO
DESCRIPCION	Comprende la descripción de los requisitos que debe cumplir el proyecto
ENTREGABLE	Matriz de Gestión de Requisitos
CRITERIOS DE ACEPTACION	Matriz de Gestión de Requisitos aprobada por el líder de modernización (Subsecretario Administrativo y Financiero) y el gerente del proyecto
NOMBRE	GESTION DEL CRONOGRAMA
REPOSABLE	GERENTE DEL PROYECTO
DESCRIPCION	Generación del cronograma de actividades del proyecto
ENTREGABLE	Descripción de las actividades y procesos a desarrollar estableciendo límites de tiempo.
CRITERIOS DE ACEPTACION	Cronograma aprobado por el gerente del proyecto y sponsor del proyecto. En reunión de seguimiento
NOMBRE	GESTION DE COSTOS
REPOSABLE	GERENTE DEL PROYECTO
DESCRIPCION	Plan de costos del proyecto

ENTREGABLE	Descripción del costo de cada una de las actividades a desarrollar durante el proyecto, para aprobación del sponsor.
CRITERIOS DE ACEPTACION	Presupuesto aprobado por el Sponsor del proyecto.
NOMBRE	GESTION DE RECURSOS HUMANOS
REPOSABLE	GERENTE DEL PROYECTO
DESCRIPCION	Comprende el estudio del Recurso Humano necesario para la ejecución del proyecto.
ENTREGABLE	Acta donde se asignen las funciones dentro del proyecto, teniendo en cuenta disponibilidad de tiempo y funciones dentro del proyecto
CRITERIOS DE ACEPTACION	Revisión por parte del Gerente del proyecto Revisión por parte de la subsecretaria administrativa y financiera Aceptación de las funciones por parte del personal requerido
NOMBRE	GESTION DE COMUNICACIONES
REPOSABLE	GERENTE DEL PROYECTO
DESCRIPCION	Especifica las necesidades de información para el desarrollo del proyecto y los canales

	necesarios para su distribución
ENTREGABLE	Diagrama de flujo que muestra la necesidad de información, y relación de medios de distribución
CRITERIOS DE ACEPTACION	Se aprobará en las reuniones de seguimiento
NOMBRE	GESTION DEL RIESGO
REPOSABLE	GERENTE DEL PROYECTO
DESCRIPCION	Se determinarán los riesgos que puede enfrentar la ejecución del proyecto, sus causas, consecuencias y posibles soluciones.
ENTREGABLE	Matriz de riesgos - matroz DOFA
CRITERIOS DE ACEPTACION	Se aprobará en las reuniones de seguimiento
NOMBRE	OBSREVACION Y ANALISIS DE LA DOCUMENTACION
REPOSABLE	GERENTE DEL PROYECTO
DESCRIPCION	Comprende la revisión, análisis, observación, de la documentación de los procesos de Atención al Ciudadano y subproceso de administración de la nómina. Con el fin de establecer que se encuentren actualizados y acorde a las

	necesidades actuales de la Secretaría de Educación del Atlántico
ENTREGABLE	Documento que describa los resultados de la observación y el análisis de la documentación de los procesos.
CRITERIOS DE ACEPTACION	Aprobado por el Gerente del proyecto con la previa revisión de los líderes de área, se socializa en las reuniones de seguimiento.
NOMBRE	REVISION DE INDICADORES DE LOS PROCESOS
REPONSABLE	GERENTE DEL PROYECTO
DESCRIPCION	Comprende la revisión y análisis de los indicadores de gestión documentados para los procesos de Atención al Ciudadano y subproceso de administración de la nómina
ENTREGABLE	Documento que describa los resultados de la observación y el análisis de los indicadores de los procesos
CRITERIOS DE ACEPTACION	Aprobado por el Gerente del proyecto con la previa revisión de los líderes de area, se socializa en las reuniones de seguimiento.

NOMBRE	ELABORACION Y ANALISIS DE ENTREVISTAS
REPOSABLE	GERENTE DEL PROYECTO
DESCRIPCION	Elaboración de entrevistas a funcionarios de las áreas de atención al ciudadano y nómina y análisis de las mismas, con el fin de determinar las necesidades actuales y el cumplimiento de los requisitos de calidad
ENTREGABLE	Documento que describa los resultados de la entrevistas
CRITERIOS DE ACEPTACION	Aprobado por el Gerente del proyecto con la previa revisión de los líderes de area, se socializa en las reuniones de seguimiento.
NOMBRE	PLAN DE MEJORAMIENTO PRELIMINAR
REPOSABLE	GERENTE DEL PROYECTO
DESCRIPCION	Presentación del Plan de Mejoramiento Preliminar
ENTREGABLE	Documento que contenga el resultado de las actividades anteriores y el plan de mejoramiento preliminar
CRITERIOS DE ACEPTACION	GERENTE DEL PROYECTO-Líder de Modernización

6. Gestión del Tiempo del Proyecto

6.1 Definición de Actividades

Entradas: EDT del proyecto, Plan de gestión del Tiempo, Factores internos de la empresa que pueden afectar el cronograma

Salida: Listado de actividades, descripción y alcance las mismas

Tabla 3. Definición de Actividades del Proyecto

LISTA DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO			
Código EDT	Nombre	Actividad	Alcance del Trabajo de la Actividad
1,1,1,1	Gestión del Alcance	Elaborar plan de gestión del alcance	Elaboración del plan de gestión donde se describe la administración del proyecto
		Elaborar EDT del proyecto	Elaboración de estructura de subdivisión de los entregables del proyecto y diccionario de los EDT
		Presentar Plan de gestión del alcance y EDT del proyecto	Presentación al SPONSOR del proyecto el plan de gestión y el alcance del proyecto para su revisión y aprobación.
1,1,1,2	Gestión de Requisitos	Elaborar el Plan de Gestión de Requisitos	Elaboración del plan de gestión de Requisitos y formato de seguimiento

1,1,1,3	Gestión del Cronograma	Elaborar el Plan de Gestión del Cronograma	Elaboración de plan de gestión donde se describe la administración del tiempo del proyecto y su finalización a tiempo
		Elaborar el Cronograma	Elaboración de cronograma de actividades del proyecto, con la duración definida.
		Presentar el Cronograma del proyecto	Presentación al SPONSOR del proyecto del cronograma para su revisión y aprobación.
1,1,1,4	Gestión del Costo	Elaborar el Plan de Gestión del Costo	Elaboración del Plan de gestión del Costo
		Realizar la estimación de costos	Estimar los costos por cada actividad descrita en el EDT
		Elaborar el presupuesto del proyecto	Elaborar el presupuesto total del proyecto incluyendo los costos por contingencia
		Presentar el presupuesto del proyecto	Presentar el presupuesto del proyecto para su aprobación
1,1,1,5	Gestión de Recurso Humano	Elaborar el Plan de Gestión de Recurso Humano	Elaboración del plan de gestión del Recurso Humano

		Determinar las necesidades de Recurso Humano para la elaboración del proyecto	Presentar las necesidades de Recurso Humano, determinando perfil y necesidad de permanencia.
1,1,1,6	Gestión de la comunicación	Elaborar el Plan de Gestión de Comunicaciones	Elaboración del plan de gestión de comunicación, el cual determina las necesidades de información y medios de comunicación que se necesitan
1,1,1,7	Gestión del Riesgo	Elaborar el Plan de gestión del Riesgo	Elaboración del plan del riesgo
		Identificación y Clasificación de los Riesgos	Identificación de los riesgos, clasificación de los riesgos, definición y matriz de probabilidades e impactos
1,1,1,8	Reunión de Inicio del Proyecto	Realizar Reunión de inicio del Proyecto	Llevar acabo reunición de inicio del proyecto donde se haga un resumen del alcance, cronogramas, costo, necesidad de recurso humano..etc. con el grupo del proyecto, gerente y sponsor.

1,2,1,1	Observación y análisis de la documentación de los procesos	Observar y analizar la documentación actual del proceso de Atención al Ciudadano y subproceso de Administración de la Nómina	<p>Realizar observación de cómo se realizan los procesos de atención al Ciudadano y subproceso de administración de nómina en la SED y comparar con la documentación que existe actualmente de los mismos.</p> <p>Verificar que la documentación de los procesos se encuentre actualizada y que se estén realizando los ajustes necesarios para el cumplimiento de los requisitos de calidad.</p>
1,2,1,2	Revisión de Indicadores de los procesos	Revisar los indicadores existentes para el proceso de Atención al Ciudadano y Subproceso de Administración de la Nómina	Verificar la existencia y seguimiento a los indicadores de gestión.
1,2,1,3	Elaboración y Análisis de Entrevistas	Realizar Entrevistas	Realizar entrevistas a los funcionarios encargados de los procesos para su posterior análisis

1,2,1,4	Presentación de análisis de situación actual	Elaborar informe y presentar análisis de la situación actual	Llevar a cabo reunión con el equipo del proyecto, gerente y Sponsor, y dar informe de la situación actual según los resultados del análisis de observación, documentación y entrevistas.
1,3,1	Plan de Mejoramiento Preliminar	Elaboración del Plan de mejoramiento Preliminar	Documentar y presentar el Plan de mejoramiento preliminar: objetivo. Alcance, condiciones y actividades propuestas

6.2 Secuencia de Actividades

Entrada: Gestión del Cronogramas, EDT, Lista de actividades

Salida: Diagrama de Red que muestre a secuencia de las actividades.

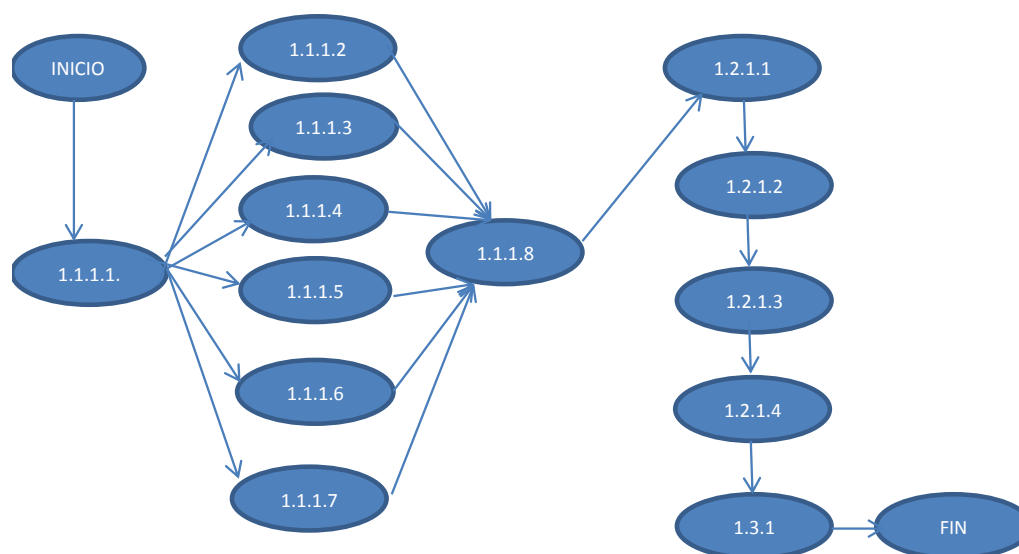


Figura 5. Definición de secuencia de actividades

6.3 Estimación de Recursos

Entrada: Plan de gestión del cronograma-lista de actividades

Salida: Lista de proyección de recursos necesarios para la ejecución del proyecto.

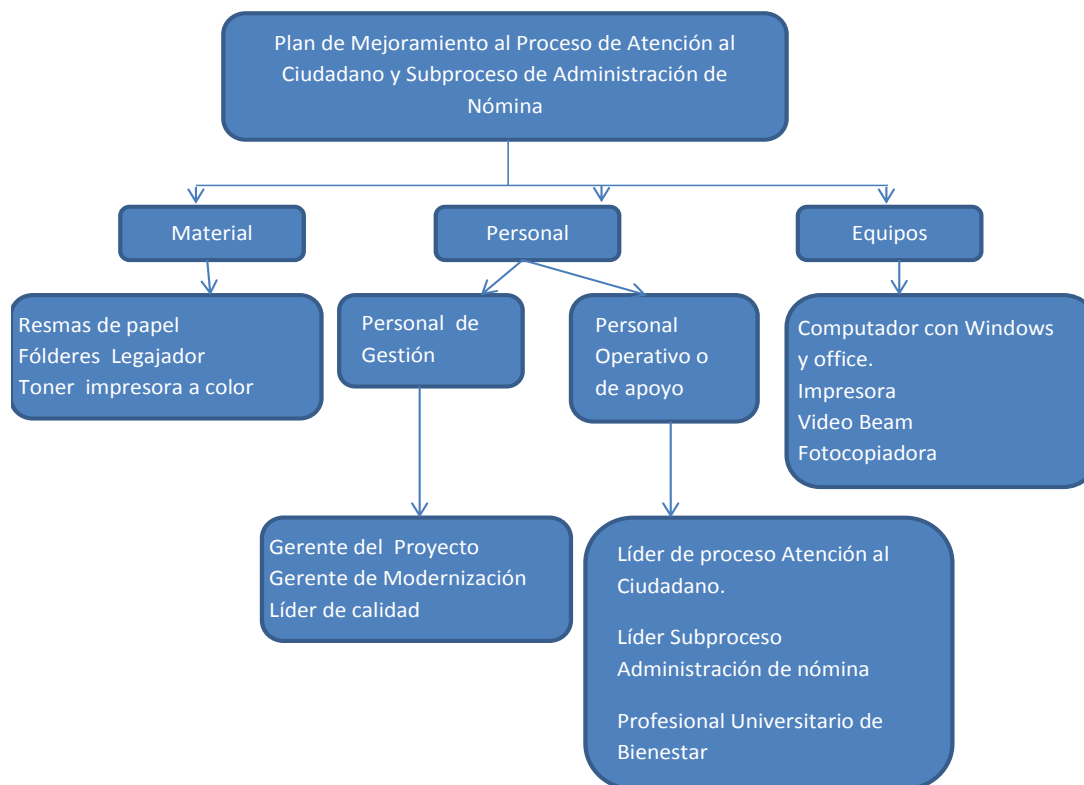


Figura 6. Estimación de Recursos

6.4 Estimación de la Duración de las Actividades

Entrada: Plan de Gestión del alcance, EDT, lista de actividades, secuencia de actividades, lista de requisitos, Registro de Riesgos.

Salida: Estimación de la duración de las actividades

1.1.1.1 Gestión del Alcance: 2 días

1.1.1.2 Gestión de Requisitos : 2 días

1.1.1.3 Gestión del Cronograma: 3días

1.1.1.4 Gestión del Costo: 2 días

1.1.1.5 Gestión del Recurso Humano: 4 días

1.1.1.6 Gestión de Comunicaciones: 2 días

1.1.1.7 Gestión del Riesgo: 30 días

1.2.1.1 Observación y Análisis de la documentación de los Procesos: 5 días

1.2.1.2 Revisión de Indicadores de los Procesos: 2 días

1.2.1.3 Elaboración y Análisis de entrevistas: 5 días

1.3.1 Plan de Mejoramiento Preliminar: 13 días

6.5 Desarrollo del Cronograma

plan d eproyecto - Project Professional

HERRAMIENTAS DE HOJA DE TAREAS

ARCHIVO TAREA RECURSO CREAR UN INFORME PROYECTO VISTA FORMATO

Iniciar sesión

Diagrama de Gantt Ver Portapapeles Fuente Programación Programación Tareas Insertar Insertar Propiedades

Calibri 11

Programar manualmente Autoprogramar

Tarea Resumen Hito

Información Edición

	Modo de	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Predecesoras	Nombres de los recursos	regar nueva colum
1		INICIO DEL PROYECTO	1 día	mié 01/07/15	mié 01/07/15			
2		Reunion de inicio del Proyecto	1 día	mié 01/07/15	mié 01/07/15			
3		Gestion del Alcance	2 días	jue 02/07/15	vie 03/07/15			
4		Elaboración del Plan de Getsión del alca	1 día	jue 02/07/15	jue 02/07/15			
5		Definición del alcance	1 día	vie 03/07/15	vie 03/07/15	4		
6		Estructura de Desglose EDT	1 día	vie 03/07/15	vie 03/07/15			
7		Gestion del Tiempo	3 días	lun 06/07/15	mié 08/07/15			
8		Elaboracion del plan de Gestion del Tier	1 día	lun 06/07/15	lun 06/07/15			
9		Definición de Actividades	1 día	lun 06/07/15	lun 06/07/15			
10		Secuencia de Actividades	2 días	lun 06/07/15	mar 07/07/15			
11		Estimacion de Recursos	1 día	mar 07/07/15	mar 07/07/15			
12		Estimacion del tiempo de las actividade	1 día	mar 07/07/15	mar 07/07/15			
13		Desarrollo del Cronograma	1 día	mié 08/07/15	mié 08/07/15			
14		Gestion del Costo	2 días?	jue 09/07/15	vie 10/07/15	13		
15		Elaborar el Plan de Gestion del Costo	1 día	jue 09/07/15	jue 09/07/15			
16		Estimar el Costo de las Actividades	1 día	jue 09/07/15	jue 09/07/15			
17		Elaboracion del Presupuesto	1 día	vie 10/07/15	vie 10/07/15			
18		Gestion del Recurso Humano	4 días	lun 13/07/15	jue 16/07/15	17		
19		Elaborar el Plan de Gestion de Recurso	1 día	lun 13/07/15	lun 13/07/15			
20		Adquirir el Equipo del Poyecto	2 días	mar 14/07/15	mié 15/07/15			
21		Desarrollo del equipo del Proyecto	1 día	jue 16/07/15	jue 16/07/15			
22		Gestionar el Equipo del Proyecto	1 día	jue 16/07/15	jue 16/07/15			
23		Elaborar Reunion de Seguimineto	1 día	vie 17/07/15	vie 17/07/15	22		
24		Gestion de Comunicaciones	2 días	vie 17/07/15	lun 20/07/15			

HOJA DE TAREAS

LISTO NUEVAS TAREAS : PROGRAMADA MANUALMENTE

9:08 p. m. 17/09/2015

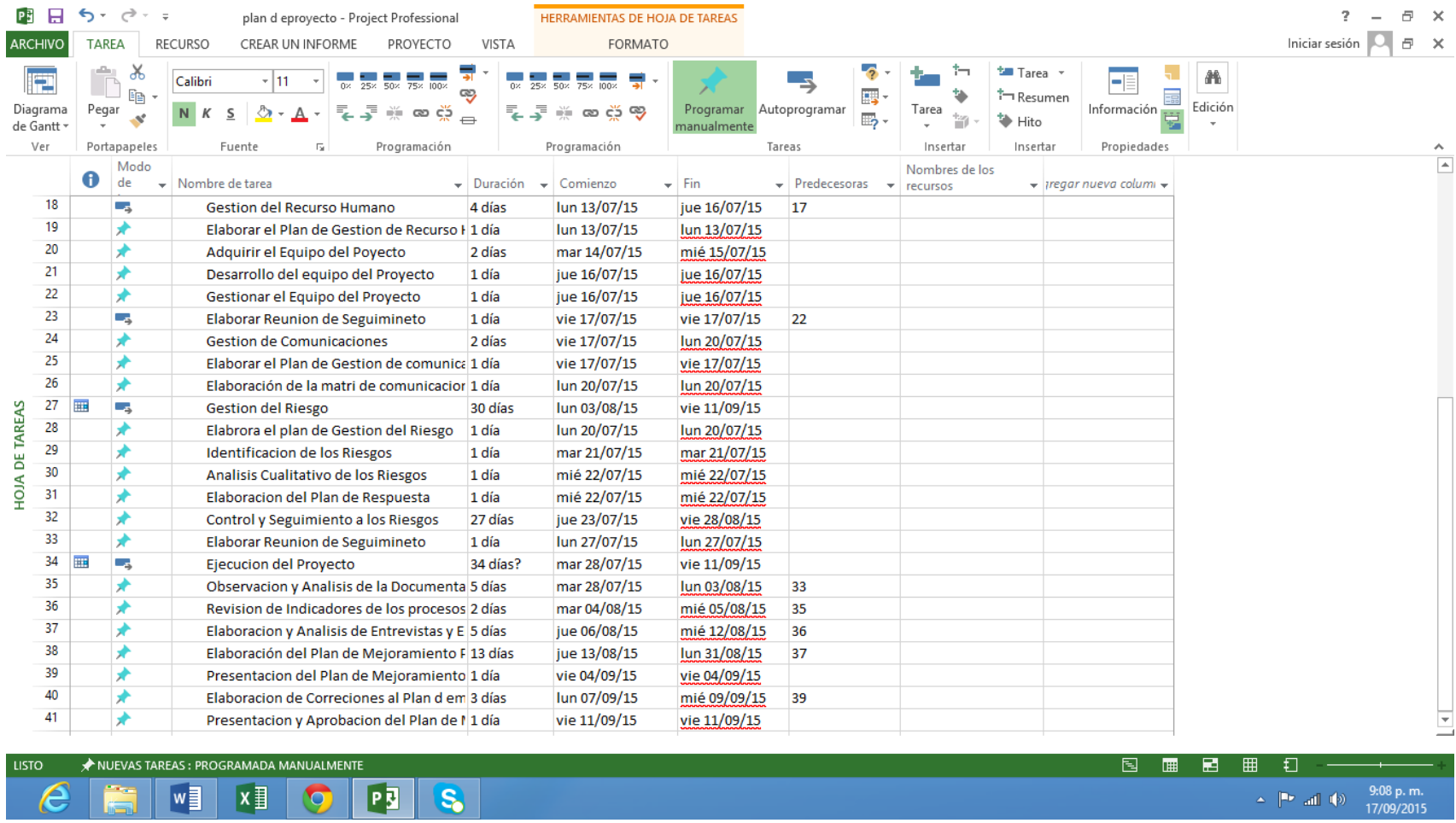


Figura 7. Cronograma del Proyecto

7. Administración del Costo

7.1 Estimación del Costo de las Actividades

Entrada: Plan de Gestión del costo, Plan de gestión del alcance, Plan de gestión del cronograma, EDT, Lista de actividades, cronograma de actividades, Plan de gestión Recurso Humano, Registro de Riesgos

Salida: Estimación del costo de las actividades

Tabla 4. Estimación del costo de las actividades

Cod							costo	
Actividad					Unidad	Cantidad	unidad	Financiamiento
d	Actividad	Duración	Tipo	Descripción	d	d	d en \$	o
1.1.1.1	Gestión del Alcance	2 días	Personal	Gerente del Proyecto	hh	16	13750	SED
				Líder de modernización	hh	2	25000	SED
				Líderes de área Atención al Ciudadano	hh	2	25000	SED
				Líderes de Nómina	hh	2	25000	SED

			materiales	Hojas de Papel	hojas	30	24	SED
1.1.1.2	Gestión de Requisitos	2 días	Personal	Gerente del Proyecto	hh	16	13750	SED
				Líder de modernización	hh	2	25000	SED
				Líderes de area Atención al Ciudadano	hh	2	25000	SED
				Líderes de Nómina	hh	2	25000	SED
			materiales	Hojas de Papel	hojas	30	24	SED
1.1.1.3	Gestión del Cronograma	3 días	Personal	Gerente del Proyecto	hh	24	13750	SED
				Líder de modernización	hh	3	25000	SED
		materiales	Hojas de Papel	hojas	30	24	SED	
1.1.1.4	Gestión del Costo	2 días	Personal	Gerente del Proyecto	hh	16	13750	SED
				Líder de modernización	hh	4	25000	SED

			materiales	Hojas de Papel	hojas	30	24	SED
1.1.1.5	Gestión de Recurso Humano	4 días	Personal	Gerente del Proyecto	hh	32	13750	SED
				Líder de modernización	hh	16	25000	SED
			materiales	Hojas de Papel	hojas	30	24	SED
1.1.1.6	Gestión de Comunicaciones	2 días	Personal	Gerente del Proyecto	hh	16	13750	SED
				Líder de modernización	hh	4	25000	SED
			materiales	Hojas de Papel	hojas	30	24	SED
1.1.1.7	Gestión del Riego	30 día	Personal	Gerente del Proyecto	hh	240	13750	SED
				Líder de modernización	hh	8	25000	SED
				Líderes de area Atención al Ciudadano	hh	4	25000	SED
				Líderes de Nómina	hh	4	25000	SED

			materiales	Hojas de Papel	hojas	30	24	SED
1.1.1.8	Reunión de Inicio del Proyecto	1 día	Personal	Gerente del Proyecto	hh	8	13750	SED
				Líder de modernización	hh	8	25000	SED
				Líderes de area Atención al Ciudadano	hh	8	25000	SED
				Líderes de Nómina	hh	8	25000	SED
			materiales	Hojas de Papel	hojas	100	24	SED
1.2.1.1	Observación y análisis de la documentación de los procesos	5 días	Personal	Gerente del Proyecto	hh	20	13750	SED
				Líderes de area Atención al Ciudadano	hh	8	25000	SED
				Líderes de Nómina	hh	8	25000	SED
			materiales	Hojas de Papel	hojas	100	24	SED
1.2.1.2	Revisión de Indicadores	2 días	Personal	Gerente del Proyecto	hh	16	13750	SED

	de los procesos			Líderes de area Atención al Ciudadano	hh	4	25000	SED
				Líderes de Nómina	hh	4	25000	SED
			materiales	Hojas de Papel	hojas	30	24	SED
1.2.1.3	Elaboración y Análiis de entrevistas	5 días	Personal	Gerente del Proyecto	hh	20	13750	SED
				Líderes de area Atención al Ciudadano	hh	4	25000	SED
				Líderes de Nómina	hh	4	25000	SED
			materiales	Hojas de Papel	hojas	100	24	SED
1.3.1	Plan de Mejoramiento Preliminar	13 días	Personal	Gerente del Proyecto	hh	104	13750	SED
			materiales	Hojas de Papel	hojas	100	24	SED

La Secretaría de Educación del Departamento del atlántico no cuenta con Disponibilidad presupuestal para la ejecución del presente proyecto, su financiamiento consta de tener disponibles los recursos que se necesitan y que se encuentran disponibles actualmente: equipos de cómputo, fotocopadoras, impresoras, Recurso Humano.

7.2 Estimación del Presupuesto

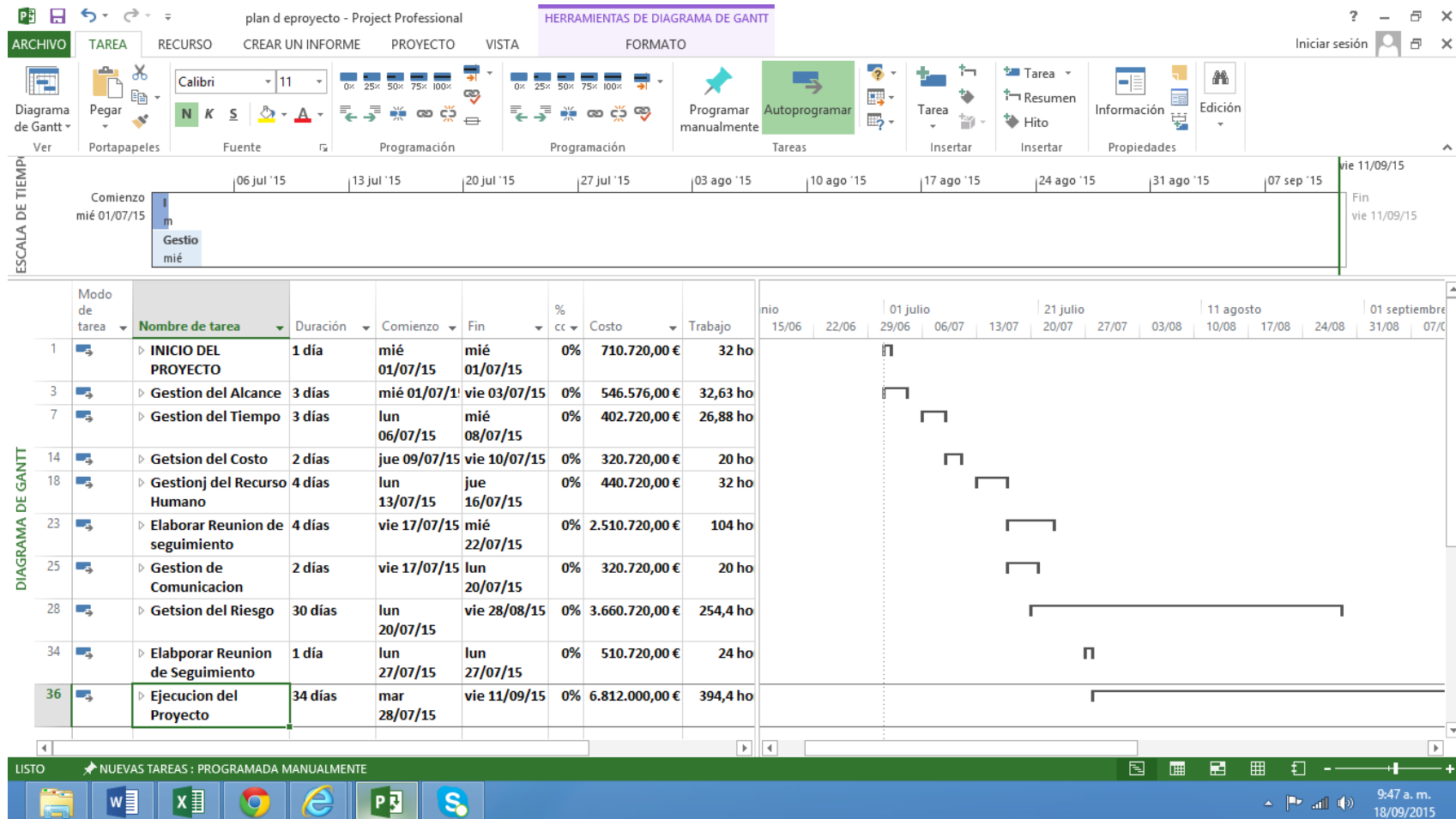


Figura 8. Estimación del Presupuesto

8. Gestión del Recurso Humano

8.1 Adquirir el Grupo del Proyecto

Entrada: Plan de Gestión del Recurso Humano, Organigrama de la Secretaría de Educación, EDT., listado de actividades, cronograma.

Salida: Asignación del personal del proyecto

Tabla 5. Definición del grupo del proyecto

CARGO	FUNCIONES
Gerente del Proyecto	<p>Responsable de la Planificación, Ejecución y entrega del Proyecto.</p> <p>Reportar en cada reunión de seguimiento el estado del proyecto</p> <p>Responsable de la definición del personal que integrara el equipo del proyecto</p> <p>Control a la información de gastos y tiempo del proyecto.</p>
DISPONIBILIDAD	INCORPORACION AL PROYECTO
A tiempo parcial	Inmediato-interno

CARGO	FUNCIONES
Analista de Calidad	<p>Verificar que el proyecto esté cumpliendo los requisitos de calidad</p> <p>Ordenar y analizar los documentos de gestión</p>

	<p>Asesorar al equipo en aseguramiento de la calidad</p> <p>Revisar la redacción de los formatos que se utilicen o diseñen en el desarrollo del proyecto.</p>
DISPONIBILIDAD	INCORPORACION AL PROYECTO
A tiempo parcial	Inmediato-interno

CARGO	FUNCIONES
Líder de Modernización	<p>Verificar que el proyecto esté cumpliendo con los requisitos solicitados</p> <p>Verificar que las formas y formatos utilizados sean los correctos.</p> <p>Revisar los Informes Mensuales</p> <p>Ayudar en la solución de problemas y superación de obstáculo del proyecto</p> <p>Verificar la documentación del Proyecto.</p> <p>Revisa el Project Charter y el Alcance del Proyecto</p>
DISPONIBILIDAD	INCORPORACION AL PROYECTO
A tiempo parcial	Inmediato-interno

CARGO	FUNCIONES
Patrocinador	<p>Aprobar el Project Charter, el Alcance del Proyecto, costo, cronograma</p>

	Revisar los Informes Mensuales Revisar los Informes Mensuales Iniciar el proyecto Aprobar la planificación del proyecto Gestionar el Control de Cambios del proyecto Asignar recursos al proyecto Decide sobre recursos humanos y materiales asignados al proyecto Decide sobre modificaciones a las líneas base del proyecto y sobre planes y programas del proyecto
DISPONIBILIDAD	INCORPORACION AL PROYECTO
A tiempo parcial	Inmediato-interno

8.2 Desarrollo del Equipo del Proyecto

Entrada: Plan de gestión de Recursos Humanos, personal del proyecto solicitado y asignado, Informe de perfil del personal asignado, disponibilidad de recursos.

Salida: Mejoramiento del desempeño en el equipo del proyecto

De acuerdo al formato de adquisición de personal, y el informe de perfil de cada funcionario asignado al proyecto, se observa que cuentan con el perfil básico de inicio que se requiere, El Programa se irá actualizando conforme avance el Proyecto y de acuerdo a las Evaluaciones mensuales que se realizará al Equipo del Proyecto (en forma individual para cada uno de sus miembros).

GERENTE DEL PROYECTO:

Educación requerida: Ingeniero de Sistemas o Ingeniero Industrial

Experiencia mínima: 2 años

Conocimiento en: estándares PMI, Software Project, Norma ISO 9001, Gestión de Proyectos, certificación por procesos.

Competencias personales e interpersonales: • Orientación al Logro • Iniciativa • Búsqueda de Información • Comunicación Efectiva • Trabajo en Equipo • Dirigir de una manera efectiva y óptima, el factor humano y los recursos físicos y financieros de una organización en el desarrollo de los proyectos • Capa de Establecer objetivos y pautas de desarrollo de los proyectos, asignar los diferentes tipos de recursos para el desarrollo de los proyectos, manejar con habilidad algunas técnicas de planeación aplicables en proyectos, manejar el riesgo en los proyectos.

ANALISTA DE CALIDAD:

Educación requerida: Ingeniero Industrial.

Experiencia mínima: 1 año

Conocimiento en: Norma ISO 9001, Gestión de calidad, certificación por procesos.

Competencias personales e interpersonales: • Orientación al Logro • Iniciativa • Búsqueda de Información • Comunicación Efectiva • Trabajo en Equipo • Preocupación por el Orden y la Calidad

LIDER DE MODERNIZACION:

Educación requerida: Ingeniero Industrial.

Experiencia mínima: 1 año

Conocimiento en: Norma ISO 9001, Gestión de calidad, certificación por procesos, Conocer los objetivos, metodología y toda la información referente al proyecto de modernización de Secretarías de Educación, Conocer los procesos internos y organigrama de la Secretaría de Educación.

Competencias personales e interpersonales: • Orientación al Logro • Iniciativa • Búsqueda de Información • Comunicación Efectiva • comprometida e interesada en el proyecto • con un alto nivel de liderazgo, que conozca las problemáticas de la Secretaría • Capaz de tomar decisiones de alto impacto que permitan superar los obstáculos y con habilidad para movilizar los grupos y recursos necesarios para concluir con éxito el proyecto .

8.3 Gestionar el Equipo del Proyecto

Entrada: Asignaciones del personal, Roles y responsabilidades, Plan de Gestión del personal.

Salida: Acciones preventivas y correctivas, requerimientos de cambio

El trabajo del equipo del proyecto será evaluado periódicamente por el gerente del proyecto, en caso de ser necesario aplicaciones de acciones correctivas o preventivas, serán informadas oficialmente al integrante del equipo, al líder de modernización y al sponsor del proyecto.

9.Gestión de Comunicaciones

Tabla 6. Matiz Gestión de Comunicaciones

MATRIZ DE COMUNICACIONES				
INTERESADO	REPOSABLE DE DISTRIBUIRLA	INFORMACION QUE SERA COMUNICADA	METODO DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA
Sponsor	Gerente del Proyecto	Project Charter	Acta	al inicio del proyecto
		Plan de gestión del alcance	Acta	al inicio del proyecto
		Plan de gestión del cronograma	Acta	al inicio del proyecto
		Plan de gestión del Costo	Acta	al inicio del proyecto
		Solicitud de recurso humano	Oficio remisorio o e'mail	cuando lo requiera
Líder de modernización -	Gerente del Proyecto	Informes semanales	oficio	semanal

Sponsor				
Gerente de Proyecto	Lider de modernización -lideres de area	Documentación de los procesos	oficio	cuando lo requiera
Equipo del proyecto	Gerente del Proyecto	Instrucciones	memorando o e-mail	cuando lo requiera
Gerente de Proyecto	Subsecretaria administrativa y financiera	Listado de personal	memorando o e-mail	cuando lo requiera

10.Gestión del Riesgo

10.1 Identificación de Riesgos

Entrada: Alcance del proyecto, plan de Gestión de costos, plan de gestión del cronograma, plan de gestión de comunicaciones, plan de administración del riesgo

Salida: Registros de Riesgos del Proceso

Se hace necesario señalar que el Análisis cuantitativo de los Riesgos, no se considera necesario en este proyecto para desarrollar respuestas efectivas a los riesgos, debido a la poca complejidad del proyecto.

Para la identificación de los riesgos se utilizan como herramienta: Lluvia de ideas en la que participará todo el equipo del proyecto, análisis de supuestos, base de datos de riesgos en proyectos anteriores.

Table 7. Identificación de Riesgos Probables

RIESGO	TIPO	Fase de Impacto
Lluvias	Externo	Todas las fases del proyecto
Riesgo de Robo o Pérdida de equipos	Externo	Todas las fases del proyecto
Riesgo de sismos.	Externo	Todas las fases del proyecto
Cambios en el organigrama institucional	Gestión	Todas las fases del proyecto
Cambios en la Normatividad que	Externo	Todas las fases del

supongan cambios en el alcance		proyecto
Mala interpretación de los requerimientos y expectativas del cliente.	Gestión	Ejecución del proyecto
Incapacidad o ausencia de alguno de los líderes encargados de entregar información	Externo	Todas las fases del proyecto

Escala de Impacto	%	Escala Probabilidad	%
Muy Bajo	0,005	Improbable	0,1
Bajo	0,1	Remoto	0,3
Medio	0,2	Ocasional	0,5
Alto	0,4	Probable	0,7
Muy Alto	0,8	Frecuente	0,9

10.2 Análisis Cualitativo del Riesgo

Entrada: Alcance del proyecto, plan de Gestión de costos, plan de gestión del cronograma, plan de administración del riesgo, identificación de riesgos

Salida: Análisis Cualitativo de los Riesgos

Tabla8. Análisis Cualitativo de los Riesgos

RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO			IMPORTANCIA
		COSTO	PLAZO	CALIDAD	

Lluvias	0,5	0,05	0,4	0,05	0,025
Riesgo de Robo o Pérdida de equipos	0,3	0,05	0,2	0,05	0,06
Riesgo de sismos.	0,1	0,1	0,4	0,05	0,04
Cambios en el organigrama institucional	0,9	0,1	0,4	0,05	0,36
Cambios en la Normatividad que supongan cambios en el alcance	0,3	0,2	0,2	0,4	0,12
Mala interpretación de los requerimientos y expectativas del cliente.	0,5	0,4	0,4	0,4	0,2
Incapacidad o ausencia de alguno de los líderes encargados de entregar información	0,3	0,1	0,4	0,2	0,12

10.3 Plan de Respuesta a los Riesgos

Entrada: Alcance del proyecto, plan de Gestión de costos, plan de gestión del cronograma, plan de administración del riesgo, identificación de riesgos, análisis cualitativo del riesgo.

Salida: Plan de Respuesta a los riesgos

Tabla 9. Matriz de Respuesta a Riesgos

RIESGO	RESPUESTA	RESPONSABLE
Riesgo de Robo o Pérdida de equipos	Tener backup diarios en otros dispositivos	Gerente del Proyecto
Cambios en el organigrama institucional		
Cambios en la Normatividad que supongan cambios en el alcance	Revisar semanalmente la normatividad, con el fin de mitigar el impacto, es más fácil controlarlo si se tiene conocimiento de forma oportuna	Gerente del Proyecto
Mala interpretación de los requerimientos y expectativas del cliente.	Reuniones semanales de coordinación para revisar dichos requerimientos.	Gerente del Proyecto
Incapacidad o ausencia de alguno de los líderes encargados de entregar información	-	

11.Ejecución del Proyecto

11.1. Observación y Análisis de la Documentación de los Procesos

La Secretaría de Educación del Departamento del Atlántico dentro del proceso de modernización y en pro a la obtención de la certificación a través de INCONTEC (entidad escogida por el Ministerio de Educación Nacional), realizó la documentación de los procesos, de tal forma que se garantice el cumplimiento de los mismos y una mejor organización institucional.

La Secretaría de Educación del Departamento del Atlántico cuenta con los siguientes procesos:

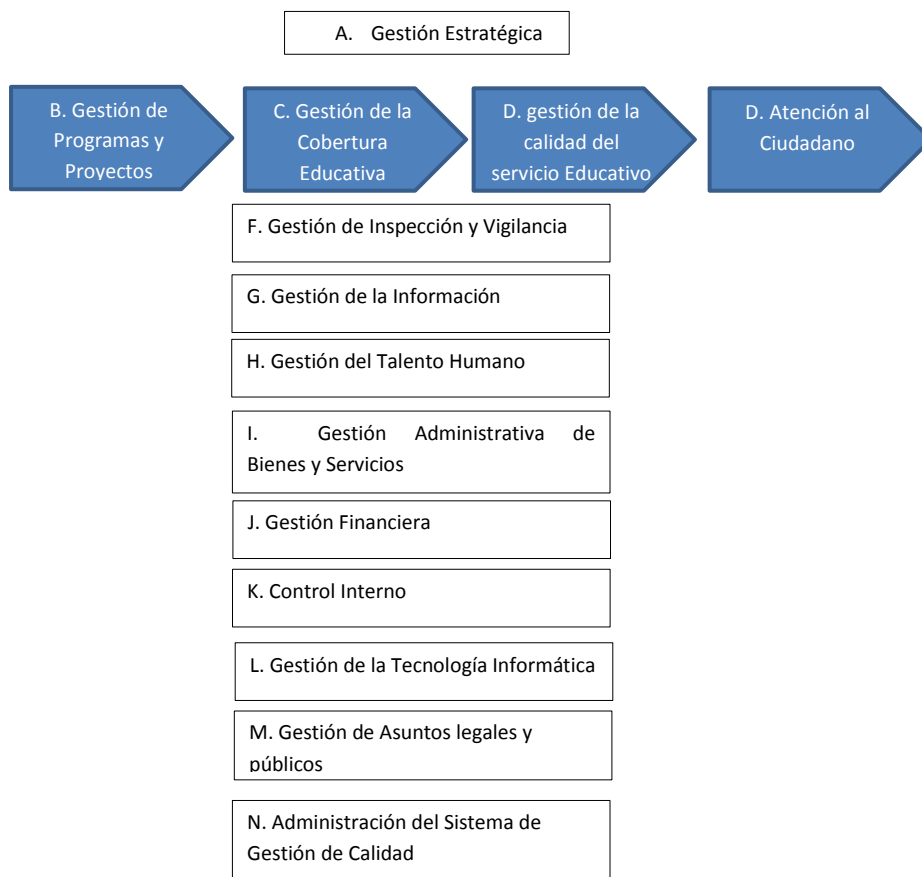


Figura 9. Organización de los Procesos Secretaría de Educación del atlántico

En el año 2010 fueron certificados los procesos:

C. Gestión de la Cobertura del Servicio Educativo

E. Atención al Ciudadano

- E01: Gestionar Solicitudes y Correspondencia
- E01.01: Atender, Direccionar y Hacer Seguimiento a Solicitudes
- E01.02: Recibir y Enviar Correspondencia
- E02: Desarrollar y mantener Relaciones con el cliente
- Medir la Satisfacción del Cliente

H. Gestión del Talento Humano

- H01: Administración de la Planta de Personal
- H02: administración Fondo de Prestaciones del Magisterio
- H04: Administración de Carrera
- H06: Administración de Nómina
- H06.01: Administración de novedades
- H06.02: Liquidación de nómina y Prenómina
- H06.03: Generación de Reportes
- H067: Administración de Hoja de Vida

En el año 2014 se certifica el proceso D. Gestión de la Calidad del Servicio Educativo

Como se menciona anteriormente, cada uno de los procesos se encuentran documentados, para efectos del presente trabajo se escoge el proceso E. Atención al Ciudadano y el subproceso H06. Administración de la nómina, el cual hace parte del proceso H. Gestión del Talento Humano. (Anexo 1 y 2)

Se realiza revisión de la documentación de los dos procesos escogidos y se observa:

1. Los últimos ajustes realizados para ambos se dieron por cambio en el líder del proceso, durante las vigencias 2013 para el proceso E. y 2014 para el subproceso H06.
2. Se han realizado auditorias internas y externas, en las cuales se verifica el cumplimiento de los procesos y las cuales han permitido conservar la certificación inicialmente obtenida.
3. No se ha realizado plan de mejoramiento, o análisis de resultados de los procesos, que permitan mejorar los mismos, de acuerdo a los cambios y exigencias de los clientes de los procesos y subprocesos.
4. La documentación de los procesos no ha tenido variación representativa, lo que demuestra lo descrito en el literal 3.

11.2 Revisión de los Indicadores de los Procesos

Un indicador se define como la relación entre las variables cuantitativas o cualitativas, que permite observar la situación y las tendencias de cambio generadas en el objeto o fenómeno observado, respecto de objetivos y metas previstas e influencias esperadas. Se define como un número (cociente) que sirve para informar continuamente sobre el funcionamiento o comportamiento de una actividad en una organización. “Control”, se define como la medida de desviación del comportamiento planeado y la iniciación de acciones correctivas. El control se asegura vigilando el rendimiento de los diferentes procesos, se ejerce de acuerdo con indicadores que son una medida de lo que la empresa hace en un determinado momento.

Los indicadores de gestión son medidas utilizadas para determinar el éxito de un proyecto o una organización. Los indicadores de gestión suelen establecerse por los líderes del proyecto u organización, y son posteriormente utilizados continuamente a lo largo del ciclo de vida, para evaluar el desempeño y los resultados. Los indicadores de gestión suelen estar ligados con

resultados cuantificables.

Al realizar observación de la documentación de los procesos se observa que para el Proceso de Atención al Ciudadano La Secretaría de Educación del Departamento del Atlántico no tiene definidos Indicadores de Gestión.

Para el Subproceso de Administración de nómina La Secretaría de Educación del Departamento del Atlántico tiene definidos los siguientes indicadores de Gestión: (Anexo 8).

H06.001: Participación de Novedades por concepto: Cuantificar las novedades por los cuales la nomina ha sido afectada, para tomar decisiones administrativas y gerenciales.

H06.003: Porcentaje de reintegros y / o ajustes en la nómina: Permite valorar los errores cometidos en la liquidación de la nómina por mala parametrización de fórmulas o mala digitación de las novedades al momento de ser ingresadas al sistema. (ANEXO 8)

11.3 Elaboración y Análisis de Encuestas y Entrevistas

Se efectúa evaluación de los procesos a través de entrevistas que constan de preguntas a los funcionarios encargados del proceso de atención al ciudadano y del subproceso administración de la nómina (anexo 3 y 4) y en las cuales se incluyeron preguntas sobre gestión de calidad.

Se consolidan los resultados en una lista de chequeo que permite generar las conclusiones ([Anexo 6](#), [anexo 7](#).)

Como conclusión de las entrevistas y encuestas realizadas, se determina que se hace necesaria la elaboración de un Plan de mejoramiento en la Secretaría de Educación del Departamento del Atlántico para los procesos de Atención al Ciudadano y el Subproceso de Administración de Nómina.

Lo anterior, teniendo en cuenta que en general los procesos no se están actualizando de

acuerdo a las necesidades actuales del cliente, no se realizan revisiones periódicas para determinar dichas necesidades.

A pesar que los funcionarios tienen conocimiento de los indicadores de gestión y de su importancia, no están siendo medidos, ni utilizados para la toma de decisiones. Las directivas no tienen en cuenta los resultados de los procesos y de los indicadores para aplicar mejoras en la organización.

Se evidencia que el sistema no demuestra un nivel de desarrollo satisfactorio y que por el contrario tiene fallas en el desempeño, liderazgo, baja participación de los trabajadores en el proceso de calidad, bajo compromiso de los directivos.

11.4 Presentación del Plan de Mejoramiento Preliminar

11.4.1 Introducción

Toda empresa que decida certificar sus procesos, se compromete no sólo a implementar Sistemas de Gestión de calidad, y Sistemas de información que mejoren la atención y cumplimiento en la prestación del servicio, sino, que a su vez adquiere el deber de reconocer la necesidad latente que tienen todas las organizaciones de Mejorar Continuamente y para ello existen herramientas que ayudan a la determinación de cuáles son las mejoras: acciones preventivas, acciones correctivas, planes de acción, auditorías internas, constante comunicación con el cliente, medición de indicadores.

Es de esta manera como la Secretaría de Educación del Departamento del Atlántico, al tener el proceso de Atención al Ciudadano y subproceso de Administración de la Nómina certificados, se ve en la necesidad de aplicar un plan de mejoramiento de acuerdo a las normas ISO, con el fin de determinar las posibles fallas y/o oportunidades de mejora que se le puedan dar a estos.

Todo plan de mejora parte de una evaluación diagnóstica, que para la Secretaría de Educación se realizó a través de entrevistas a los funcionarios y utilizando listas de chequeo en cada proceso.

11.4.2 Objetivo

Presentar un plan de mejora en el cual se indique claramente las actividades que se deben seguir para implementar acciones que permitan tener un Sistema de Gestión de Calidad más evolucionado, desarrollado y un cliente más satisfecho.

11.4.3 Alcance

El plan de mejora propuesto en el presente documento será para el proceso de Atención al Ciudadano y al subproceso Administración de la Nómina de la Secretaría de Educación del Departamento del Atlántico.

11.4.5 Condiciones

Todo plan de mejora, necesita de un compromiso por parte de todos los funcionarios involucrados en la implementación exitosa del mismo, es así que la principal condición para la ejecución de las actividades del mismo es el Compromiso.

Responsabilidad a la hora de asumir tareas y tiempos de ejecución, compromiso de trabajo en equipo, cumplimiento en el seguimiento que se le debe efectuar a los programas y actividades que se desarrollan.

Evaluar si los resultados planificados son coherentes con los obtenidos.

11.4.6 Propuesta: Actividades de Mejora

Las actividades de mejora que se proponen como resultado de la evaluación diagnóstica realizada son las siguientes:

Actividad1: Desarrollar la Matriz DOFA de los procesos de manera periódica

Objetivo: obtener un diagnóstico preciso que permita, en función de ello, tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formuladas.

Responsables: Cada líder de proceso.

Descripción de la Actividad: Cada líder de proceso deberá reunirse trimestralmente con su equipo de trabajo y desarrollar la matriz DOFA, a través de discusiones de grupo y tomando casos reales vividos durante el desarrollo de las actividades laborales.

Figura 10. Matriz DOFA

ANALISIS ESTRATEGICO - MATRIZ DAFO (FO DA)		
	ANALISIS DEL ENTORNO	
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	1- 2- 3-	1- 2- 3-
ANALISIS INTERNO		
FORTALEZAS 1- 2- 3-		
DEBILIDADES 1- 2- 3-		

Dr. C. Aleds Codina Jimenez

Fortalezas: son las capacidades especiales con que cuenta la empresa, y que le permite tener una posición privilegiada frente a la competencia. Recursos que se controlan, capacidades y habilidades que se poseen, actividades que se desarrollan positivamente, etc.

Oportunidades: son aquellos factores que resultan positivos, favorables, explotables, que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la empresa, y que permiten obtener ventajas competitivas.

Debilidades: son aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia, recursos de los que se carece, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan positivamente, etc.

Amenazas: son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar incluso contra la permanencia de la organización.

Luego de haber realizado el primer análisis FODA, se aconseja realizar sucesivos análisis de forma periódica teniendo como referencia el primero, con el propósito de conocer si estamos cumpliendo con los objetivos planteados en nuestra formulación estratégica. Esto es aconsejable dado que las condiciones externas e internas son dinámicas y algunos factores cambian con el paso del tiempo, mientras que otros sufren modificaciones mínimas.

De acuerdo a lo que se evidencie en el análisis de la matriz, se deberán proponer acciones correctivas, las cuales deberán ser documentadas en el “Formato de acciones correctivas” (Anexo 9).

Las reuniones efectuadas deberán registrarse en actas de seguimiento.

Actividad 2: Realizar Jornadas de sensibilización a los funcionarios

Objetivo: Fomentar entre los funcionarios de la organización a través de charlas, la filosofía de trabajar con calidad y crear Conciencia de la importancia y las ventajas de la aplicación de las actividades que se formulan en el plan de mejoramiento.

Responsable: Líder de Modernización de la Secretaría de Educación, coordinador de calidad

Descripción de la Actividad: Los funcionarios involucrados en los procesos deben tener el compromiso necesario para aplicar las actividades de mejora propuesta, para ello es de vital importancia concientizarlos de las ventajas de su aplicación no solo para el cliente final sino para ellos como responsables de los procesos.

Se debe definir un cronograma que defina fecha, objetivo de la charla y alcance.

De acuerdo a los resultados de las entrevistas, las jornadas deben tratar los siguientes temas:

- Mejoramiento Continuo
- Matriz DOFA
- Indicadores de Gestión
- Acciones Preventivas y Correctivas
- Evaluación periódica de los procesos y resultados
- Actualización de la documentación de los procesos.

Actividad 3: Realizar revisión de la documentación de los procesos semestralmente

Objetivo: Mantener actualizada la documentación y/o caracterización de los procesos certificados de la Secretaría de Educación del Departamento del Atlántico.

Responsable: líder del proceso y líder de modernización.

Descripción de la Actividad: Uno de los principales hallazgos obtenidos en el análisis de las entrevistas realizadas fue que la documentación de los procesos de ATENCION AL CIUDADNO y el subproceso ADMINISTRACION DE LA NOMINA , no se encuentran actualizados, no están acorde con las actividades que realmente se realizan en la SED.

Se debe realizar periódicamente reunión con los funcionarios que intervienen en cada proceso y realizar comparativos entre la documentación actual de los mismos y la forma en que se realizan realmente, si existen diferencias, se debe determinar cual es la forma correcta de realizar el trámite o proceso y actualizar la documentación. La actualización debe realizarse con el apoyo de líder de Gestión de Calidad y el líder de modernización, de tal forma que cumpla con los estándares establecidos en la norma ISO 9001.

Las reuniones deben quedar consignadas en actas de reunión.

La periodicidad con que se realizarán las reuniones las determinará el líder del proceso, dependiendo de los resultados que se vayan obteniendo en cada reunión.

Actividad 4: Realización de auditorías internas

Objetivo: Mejorar el programa de auditorías internas de calidad que se vienen desarrollando, ya que el diagnóstico revela algunas falencias e incomprensiones hacia el tema.

Responsable: Líder de modernización y líder de calidad.

Descripción de la Actividad: Planificar un programa de auditorías internas, tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de las auditorías previas.

Antes de realizar la auditoría, se debe definir los criterios de la misma, su alcance, frecuencia y metodología. Las auditorías deben ser lo más objetivas posibles, por tanto un auditor no debe evaluar su propio trabajo.

Se sugiere estructurar un formato de auditoría interna y listas de chequeo para realización de la misma. Calidad y líder de modernización deben:

Antes de realizar una auditoría, el auditor junto con el líder de

- Preparar y enviar el plan de auditoría: El grupo auditor debe realizar el plan de auditoría y enviarlo a los auditados con antelación, utilizando el formato de plan de auditorías (anexo 10)
- Revisar los documentos: el auditor solicita al coordinador de calidad y funcionarios responsables los documentos necesarios para elaborar la hoja de verificación: plan de calidad, caracterización, procedimientos, entre otros.
- Elaborar la Hoja de verificación

La auditoría debe estar encaminada entre otras cosas a: Verificar el cumplimiento de los procedimientos tal como están documentados, implementación de acciones correctivas y

preventivas, aplicación de indicadores y gestión documental.

Actividad 5: Verificación de Indicadores

Objetivo: Evaluar los indicadores actuales de cada proceso y verificar si cumplen con el objetivo y pueden ser tomados como insumo en la toma de decisiones.

Responsable: Líder de Calidad, líder de cada proceso

Descripción de la actividad: Uno de los objetivos de los indicadores es analizar el desempeño de cualquier área de la organización y verificar el cumplimiento de los objetivos en términos de resultados, además de ello sirve como instrumento para la toma de decisiones e implementar acciones preventivas y correctivas.

Dentro de los hallazgos encontrados, se observó que los procesos de ATENCION AL CIUDADANO Y subproceso de ADMINISTRACION DE NOMINA, tiene actualmente definidos indicadores de gestión, pero no son utilizados de manera periódica. Son medidos pero no se realiza ningún análisis de los mismos, por tanto no están siendo utilizados para la toma de decisiones

Cada Líder con el personal que estime conveniente debe revisar los indicadores que actualmente están definidos para cada proceso y/o crear indicadores nuevos que permitan evaluar los objetivos de su proceso, de acuerdo a las actividades que requieren seguimiento a través de la medición de variables. Esta actividad debe quedar consignada en acta y comunicada al líder de calidad y modernización para que documenten los cambios realizados.

Con las auditorías internas se verificará la medición de indicadores.

La periodicidad con que se van a medir los indicadores, será determinada por ellos mismos, teniendo en cuenta su objetivo. Lo importante es que el resultado sea medible, analizado y comunicado a los directivos para la toma de decisiones.

Actividad 6: Creación de un buzón de sugerencias interno

Objetivo: Crear un buzón de sugerencias que permita plasmar las necesidades de los trabajadores y poderlos educar en las peticiones que hacen desde sus puestos de trabajo

Responsable: Líder de modernización

Descripción de la actividad: La opinión de los trabajadores siempre debe tomarse en cuenta, muchos veces al ellos sentirse aislados dejan de motivarse a realizar las actividades diarias y propias de sus funciones, y las tareas que deban realizar adicionales siempre serán una nueva carga para ellos, es decir, que las actividades, reuniones, formatos a diligenciar, entre otras que se deriven de este plan de mejora se pueden convertir para ellos en una carga y no será aceptado con agrado.

Crear un buzón de sugerencias interno puede ser una forma de mostrar al trabajador que su opinión cuenta y que sus observaciones y experiencias son insumos para la toma de decisiones.

El buzón debe tener un seguimiento regular por parte del área de Recurso Humano y el líder de modernización, quienes deben revisar la información que este contenga, se propone revisarlo cada mes, registrar las necesidades que se plasman y cómo se van a resolver.

Aplica a todas las áreas de la Secretaría de Educación del Atlántico.

Se proponen dentro de las actividades:

- Crear un formato para recepción de sugerencias.
- Capacitación a los funcionarios en el uso del buzón interno: en una pequeña reunión el líder de cada proceso explicará a los funcionarios de su área el uso adecuado del buzón, su utilidad y las condiciones bajo las cuales será utilizado.
- Recepción de la sugerencia, felicitación, queja o reclamo
- Dar tratamiento a la sugerencia: Definir el proceso correspondiente dependiendo de la

naturaleza, la persona implicada y recursos.

Actividad7: Programa de reconocimiento y motivación al trabajo

Objetivo: Crear un programa de reconocimiento y motivación al trabajo con el fin de aumentar la participación de los trabajadores en el proceso de calidad.

Responsable: Líder de calidad, jefe de Recursos Humanos, Subsecretario Administrativo y Financiero, Secretario de Educación.

Descripción de la actividad: Instruir a través de sensibilizaciones entre los empleados y publicidad un programa de reconocimientos y motivación con el fin de apuntar a uno de los principios de la Gestión de Calidad “Liderazgo”, reconociendo el desempeño de los funcionarios que se destacan en sus labores y en su vida personal.

Sensibilizar al personal en la necesidad de ser más pro-activos y líderes dentro de sus procesos, mediante charlas enfocadas en trabajo en equipo y liderazgo.

Los responsables deben implementar el programa y determinar cómo van a recopilar la información par aponerlo en marcha y los insumos que se necesitan.

El programa debe ser divulgado para que sea identificado por todos los funcionarios:

El programa debe ser reevaluado con periodicidad para analizar cómo va aumentando la pro-actividad de los funcionarios para dar solución a fallas internas y externas y medir el compromiso de los mismos. Se propone inicialmente una periodicidad trimestral.

Reconocimiento y Motivación Laboral:

Una de las funciones del área de Talento Humano debe ser identificar los factores de motivación laboral y estructurar un programa orientado a ofrecer de modo personalizado o por grupos afines los beneficios que le permitan mantener e incrementar los niveles de motivación de sus empleados.

Para elaborar este programa se deben seguir las siguientes actividades:

- Preparación inicial: Donde se definan los objetivos, alcances y tiempos de ejecución.

Definir el procedimiento y los roles que cada quien va a desempeñar en el programa.

- Diagnóstico: identificar, verificar y definir el nivel de motivación y reconocimiento que tienen los trabajadores, y detectar las causas que provocan las desmotivaciones.

- Planificación del programa de Motivación: De acuerdo a la información recopilada en el diagnóstico, se deben estudiar las posibles alternativas para descubrir las fallas internas que producen desmotivación laboral. Igualmente se planifican las actividades que se van a ejecutar para el desarrollo del programa. En esencia los diferentes factores que más influyen en la motivación del empleado, diferente a una remuneración salarial justa son los siguientes:

Formación ofrecida por la empresa, Reconocimiento de lo que se espera de él cada día, la calidad de su relación directa con su jefe inmediato, el poder expresar sus ideas y sugerencias, poder actuar y contribuir en otras áreas de la empresa, ambiente laboral y flexible, seguro y con equidad entre el resto de compañeros, reconocimiento de sus logros pro parte de la dirección, considerarse y sentirse reconocido por su labor.

- Implementación del programa de motivación: Desarrollar e implementar una cultura de reconocimiento y motivación dentro de la organización. No se puede proponer estrategias de motivación hasta tanto no se realicen las fases anteriores, por tanto solo se hacen algunas propuestas: bonificaciones, viajes económicos rifados a fin de año cuando se conozcan los resultados del desempeño, paseo turístico para todos los funcionarios y sus familias, días compensatorios, reconocimientos no monetarios como tarjetas de felicitaciones, felicitaciones públicas por parte del jefe inmediato, estar en la cartelera como empleado de mejor desempeño, buen clima laboral, estudios y capacitación, entre otros...

- Evaluación y ajuste al programa: Todo programa que se implemente debe ser evaluado con periodicidad, se propone para este una periodicidad trimestral para ir ajustándolo, buscar las oportunidades de mejora y determinar el impacto que está teniendo dentro de la organización.

Actividad 8: Evaluación de Buzón de sugerencias externo

Objetivo: Determinar la eficiencia del servicio de Atención al Ciudadano valorando la satisfacción del cliente externo.

Responsable: Líder de proceso de Atención al Ciudadano y líder de modernización.

Descripción de la Actividad: Actualmente y dentro del proceso de modernización y la aplicación del Sistema de gestión de Calidad, la Secretaría de Educación del Departamento del Atlántico implementó un Buzón de sugerencias externas ubicado en el área de Atención al Ciudadano.

De acuerdo al estudio realizado y el diagnóstico de las encuestas y entrevistas, se observó que el buzón no está siendo utilizado por el cliente externo, y las pocas sugerencias encontradas no son analizadas con periodicidad.

En esta actividad se debe realizar:

- Programas de estimulación al cliente externo para el uso del buzón de sugerencia, pro el tipo de cliente no es recomendable las charlas de sensibilización, se sugiere realizar uso de la página web, folletos, videos proyectados en el televisor ubicado en el área de atención al ciudadano, entre otros.

- Retroalimentación al usuario: Una de las formas de estimular el uso del buzón de sugerencias es demostrar que las sugerencias obtenidas se toman en cuenta, por tanto cuando se recibe una sugerencia, queja o reclamo debe retroalimentarse al usuario dándole una respuesta por escrito una vez se obtengan los resultados de la investigación y se tenga respuesta a la

petición.

- Análisis y seguimiento a las sugerencias: El líder de cada proceso debe analizar la sugerencia, queja y reclamo y de ella proponer una mejora en el proceso a su cargo.
- El líder de atención al ciudadano con apoyo del líder de modernización debe tabular periódicamente los resultados obtenidos y presentar un informe a la dirección de la Secretaría de Educación.

Además del buzón de sugerencias los Docentes, Directivos Docentes y Administrativos vinculados a la Secretaría de Educación, tienen la opción de utilizar el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) para radicar sugerencias, quejas y/o reclamos. Igualmente se detecta que el Sistema no está siendo utilizado para este trámite, se sugieren las mismas actividades para fomentar la utilización del mismo, especialmente teniendo en cuenta que se utiliza vía web y que los clientes son personas de los municipios del Departamento del Atlántico que no tendrían que realizar su desplazamiento hasta la SED para radicar una sugerencia, queja y/o reclamo.

Actividad 9: Fomentar el uso del Sistema de Atención al Ciudadano a través de la WEB

Objetivo: Lograr una mejor prestación del servicio al ciudadano, brindándole la opción de radicar solicitudes a través del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) vía web.

Responsable: Líder de atención al ciudadano y líder de modernización.

Descripción de la Actividad: Al igual que el buzón de sugerencias, la Secretaría de Educación del departamento del Atlántico cuenta con un Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), a través del cual se radica toda la correspondencia que se recibe y se registra el trámite que se le ha dado a esta. SAC tiene la opción de permitir que algunas solicitudes sean solicitadas vía web evitándoles a los usuarios el traslado hasta la SED.

De acuerdo al diagnóstico realizado la opción web del SAC está siendo utilizada en un bajo

porcentaje, por esta razón se sugiere realizar actividades de estimulación para la utilización de la misma, con esto se prestaría un mejor servicio al cliente evitándole costos en tiempo y dinero.

A la Secretaría le ahorraría costos en papel, tinta y tiempo de los funcionarios del área de Atención al Ciudadano.

Conclusiones

Durante el proceso investigativo se pudo determinar varias conclusiones, entre ellas:

La Secretaría de Educación del Departamento del Atlántico no ha aplicado planes de mejora ni mediciones, después del esfuerzo humano y económico inicial por documentar, implementar y realizar las actividades necesarias para lograr la certificación.

Con base en la evaluación diagnóstica el trabajo investigativo logra consolidar nueve (9) actividades de mejora donde se proponen, implementar el uso periódico de la matriz DOFA como herramienta en la toma de decisiones, sensibilizar a los funcionarios, revisión de la documentación de los procesos, auditorías internas, verificación de indicadores, crear buzón de sugerencias interno, elaborar un programa de reconocimiento y motivación a los trabajadores, evaluación del uso del buzón de sugerencias externo, motivar a la utilización del uso del SAC a través de la web.

ES de gran importancia en una organización la sensibilización y retroalimentación del personal, crear cultura de calidad y liderazgo y trabajo en equipo, con el fin de evitar políticas de calidad débiles.

Se puede concluir además que en toda empresa debe existir el mejoramiento continuo para lograr mantener la calidad de los procesos, teniendo en cuenta la sociedad cambiante que existe y que la meta de toda empresa es suplir las necesidades del cliente.

No es necesario un presupuesto elevado para lograr el desarrollo de un plan de mejora, lo importante y el principal ingrediente es el interés del equipo de proyecto y del equipo de trabajo de la empresa.

Bibliografía

Gestión documental SECRETARIA DE EDUCACION DEL DEPARTAMENTO DEL ATLANTICO.

C.K. PRAHALAD; Estrategia Corporativa; LIDERES DEL MANAGEMENT

HARVARD BUSINESS REVIEW; Estrategias de Crecimiento.

Definiciones del mejoramiento continuo, <http://www.gestiopolis.com/definiciones-del-mejoramiento-continuo/>.

<http://es.scribd.com/doc/55632023/Indicadores-de-Gestion-Definicion>

Certificación por procesos; <http://www.icontec.org/index.php/es/inicio/certificacion-producto>.


Sistema de mejora continua Integral, revista gratuita de Recursos Humano, www.winred.com

Ejemplos de programas de reconocimiento a empleados; <http://pyme.lavoztx.com/ejemplos-de-programas-de-reconocimiento-de-empleados-5123.html>

<http://ribuc.ucp.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10785/977/completo.pdf?sequence=1>



ANEXOS

ANEXO 1.

	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DEPARTAMENTO DEL ATLÁNTICO	
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	
	GESTIONAR SOLICITUDES Y CORRESPONDENCIA	
	Código: SED-E01	Versión: 2

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	1/04/2010	Yolidis Viña Reyes Auxiliar Administrativo- Líder AC	Elaboración de documento
2.0	06/07/2013	Andrea Sereno Bornacelli Profesional Universitario – Líder AC	Se ajustaron e incluyeron los indicadores del proceso, cambio del líder del proceso.

Revisado por:  Andrea Sereno Bornacelli Líder del proceso Fecha: 06/07/13 [dd/mm/yy]	Aprobado por:  Eliana Patricia Avilez Barros Gerente Proyecto Modernización Fecha: 06/07/13 [dd/mm/yy]
---	--

INTRODUCCIÓN

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

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

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

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

OBJETIVO
Responder en el menor tiempo y con la calidad requerida, recibir, tramitar y responder oportunamente a las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y correspondencia recibida y radicadas en el aplicativo SAC de la comunidad educativa o la ciudadanía en general, y tramitar diligentemente la correspondencia enviada, ejerciendo control sobre el proceso y el archivo de los documentos generados.
DESCRIPCIÓN
Este proceso va desde la orientación del ciudadano de donde debe dirigirse para la recepción de las solicitudes y correspondencia e información de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicados en el SAC; hasta el momento de tramitar y proveer la respuesta o solución al requerimiento en el SAC y realizar gestión y seguimiento a las solicitudes radicadas hasta la finalización de las mismas.
LEGISLATIVIDAD
NORMATIVIDAD
Constitución Política de Colombia del 6 de julio de 1991. Art. 23 - Peticiones respetuosas; Art. 75 y 76 - Derecho a la información. Art.86 – Acción de tutela. Art.87 – Acción de Cumplimiento. Art.88 – Acciones populares.

Ley 734 del 5 de febrero de 2002. Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. Título IV
Capítulo II Deberes, artículo 34 Deberes del Servidor Público, numerales 1, 12, 26, 34, 37.

Capítulo III Prohibiciones, artículo 35 Prohibiciones, numeral 8.

Ley 57 del 5 de julio de 1985. Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos
oficiales.

Ley 58 del 28 de diciembre de 1982. Por la cual se conceden facultades extraordinarias al
Presidente de la República para reformar el Código Contencioso-Administrativo

Ley 190 del 6 de junio de 1995. Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad
en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción
administrativa. Título V, Numeral b, sistema de quejas y reclamo, artículo 49, 53, 54 y 55.

Ley 393, 29 de julio de 1997. Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política

Ley 472 del 5 de agosto de 1988. Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución
Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan
otras disposiciones.

Ley 594 del 14 de julio de 2000. Por medio de la cual se dicta la ley general de archivos y se
dictan otras disposiciones.

Ley 962 del 8 de julio de 2005. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de
trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los
particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Decreto 1 del 2 de enero de 1984. Por el cual se reforma el Código Contencioso Administrativo.

Capítulo II, artículos 5 al 8 - Del derecho de petición en interés general. Capítulo III, artículos 9
al 16 - Del derecho de petición de interés particular. Capítulo IV, artículos 17 al 24 - Del
derecho de petición de informaciones. Capítulo V, artículos 44 y 45 -

Del derecho de formulación de consultas, artículos 25 y 26. Capítulo X – artículos 17, 18 y 23 - Publicaciones, Comunicaciones y Notificaciones.

Decreto 2591 del 19 de noviembre de 1991. Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política

Directiva Presidencial 02 del 28 de agosto de 2000. Gobierno en línea.

Directiva Presidencial 10 del 20 de agosto de 2002. Programa de renovación de la administración pública: Hacia un estado comunitario.

Acuerdo No 039 del 31 de octubre de 2002. Por el cual se regula el procedimiento para la elaboración y aplicación de las Tablas de Retención Documental en desarrollo del artículo 24 de la Ley 594 de 2000.

Norma ISO 9001:2000. Sistema de gestión de la calidad, requisitos.

POLÍTICAS

La atención al ciudadano será justa y equitativa, no existirán preclusiones en la atención ni discriminaciones por credo, raza, inclinación políticas, religiosa, ni económica.

Servicio de atención al ciudadano mínimo una vez al mes debe consolidar y enviar las consultas radicadas en el aplicativo SAC de los ciudadanos con sus respuestas a las diferentes áreas de gestión, para éstas mantener actualizado el listado de preguntas frecuentes (se debe tener en cuenta que este listado contiene tanto la pregunta como la respuesta), para lo cual también revisan las preguntas frecuentes de páginas Web de otras Secretarías y del MEN y los eventos estacionales que se pueden llegar a presentar en el área.

Las áreas de la Secretaría de Educación tienen la responsabilidad de actualizar los requisitos de los trámites y ejes temáticos que operen en cada área; los cuales deben ser entregados formalmente por el encargado del área o el líder del trámite al profesional universitario de gestión

administrativa y financiera (Líder del Proceso de atención al ciudadano).

Gestión Administrativa y Financiera Servicio de atención al ciudadano considera la necesidad de velar porque el servicio al cliente sea una constante en la gestión de las áreas de Secretaría de Educación; para ello, permanentemente monitorea la oportunidad de respuesta de los trámites que realizan.

La definición de ejes temáticos y tiempos de respuesta por cada uno de los trámites, tipos de documentos y solicitudes es realizada por cada una de las áreas de la Secretaría; cada vez que se presente un cambio en los mismos, debe comunicarse a Servicio de atención al ciudadano para su respectiva actualización.

En cada una de las áreas de la Secretaría de Educación se debe designar un enlace (funcionario) para apoyar las labores de Servicio de atención al ciudadano.

Toda correspondencia, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, tutelas y trámites, verbales y escritos, que ingresen a la Secretaría de Educación deben recibirse y radicarse en Servicio de atención al ciudadano en el aplicativo del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC). Así mismo, las respuestas a las solicitudes y a la correspondencia externa que generan las áreas de la Secretaría de Educación. Adicionalmente, todas las comunicaciones institucionales de la Secretaría de Educación se planean, desarrollan, y evalúan a través del proceso G02. Gestionar comunicaciones institucionales.

La atención a quejas y reclamos es un proceso transversal que debe ser manejado en cada una de las áreas de la Secretaría involucradas en la misma, tomando las acciones a que haya lugar para hacer su tratamiento.

En los planes de capacitación elaborados por el área de Talento Humano en el proceso H03.

Capacitación y bienestar se incluyen temas de servicio al cliente, calidad en el servicio, uso del

aplicativo SAC por parte del administrador del sistema y otros relacionados con suministrar un buen servicio para los funcionarios del proceso de atención al ciudadano.

Servicio de atención al ciudadano genera periódicamente y envía a las áreas correspondientes, los informes sobre los requerimientos atendidos y por atender con sus respectivos tiempos de respuesta (dentro y fuera del tiempo) establecido para cada eje temático.

La Secretaría de Educación debe enviar al Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP los trámites actuales y los nuevos para su respectiva aprobación.

Cada vez que llegue a Servicio de atención al ciudadano el fallo de algún proceso jurídico en contra de la Secretaría de Educación (tutela o demanda), esta debe ser asignada a través del SAC, al área responsable de su respuesta inmediatamente.

El auxiliar administrativo de gestión administrativa y financiera es el encargado de entregar la correspondencia de entrada y recibir la de salida de la Secretaría a cada una de las áreas, para ello debe hacer dos rondas en el día., una terminada la mañana y otra terminada la tarde, con el reporte diario generado en el aplicativo SAC.

Mensualmente Servicio de atención al ciudadano debe generar informes sobre el volumen de consultas, quejas y reclamos que ingresaron por cada uno de los medios de comunicación establecidos (personal, correo electrónico, vía Web, teléfono y correo certificado) para atender al ciudadano.

Cuando las respuestas a las consultas, solicitudes, quejas y reclamos que por diferentes motivos presentan los ciudadanos a la Secretaría de Educación, no pueda ser registradas en el aplicativo SAC, la Secretaría se compromete a enviarle la respuesta en forma escrita a la dirección electrónico o de residencia identificada por el Ciudadano, en un periodo no mayor al establecido por el eje temático.

Las solicitudes recibidas por el Servicio de atención al ciudadano vía Web en el aplicativo SAC, deben ser asignados por parte del operador del área de atención al ciudadano en el SAC.

Servicio de atención al ciudadano, asigna a través del Sistema atención al ciudadano (SAC) a las áreas responsables de su gestión los trámites que tienen pendientes requisitos de radicación.

RESPONSABLE / LÍDER DEL PROCESO

Profesional Universitario Líder del proceso

Auxiliar Administrativo (Rol Operador del SAC).

Auxiliar Administrativo (Rol Operador del SAC).

PROCESOS

E01.01 Atender, direccionar y hacer seguimiento a solicitudes.

E01.02 Recibir y enviar correspondencia.


VEEDORES E INSUMOS (INFORMES /REGISTROS /DOCUMENTOS)

Subproceso / dependencia / área origen	Insumos (entradas)
Establecimiento Educativo, Comunidad Educativa y Ciudadanía en general	Solicitudes, PQRS, trámites Correspondencia

Procesos de la SED (De acuerdo a la política todos los requerimientos y correspondencia deben entrar y salir por este proceso)	Respuesta a requerimientos en el aplicativo SAC Respuesta emitida en el SAC y/o carta u oficio de respuesta a correspondencia física
Entes de control, MEN, Juzgados, entidades bancarias	Correspondencia
Dependencias del Ente Territorial	Correspondencia
Empresa de correo	Correspondencia devuelta
N01.02. Acciones correctivas	Acción corregida
N01.03. Acciones preventivas	Acción corregida
N01.04 Control de producto NC	Producto conforme
ANTES Y PRODUCTOS (INFORMES / REGISTROS / DOCUMENTOS)	
Subproceso / dependencia / área destino	Productos (Salidas)

Entes de control, MEN, Juzgados, entidades bancarias	Carta u oficio respuesta correspondencia
Dependencias del Ente Territorio	Carta u oficio respuesta correspondencia
Establecimiento Educativo, Comunidad Educativa y Ciudadanía en general	Atención de PQRS Actos administrativos notificados Respuesta a los requerimientos Acta de compromiso o carta u oficio Carta u oficio respuesta correspondencia
Procesos de la SED (De acuerdo a la política todos los requerimientos y correspondencia deben entrar y salir por este proceso y deben estar radicados por el Sistema de Atención al Ciudadano - SAC)	Reporte SAC de requerimientos radicados por Dependencia Formato radicación y seguimiento de correspondencia Correspondencia entrante Planilla de notificación diligenciada
E02.01 Medir la satisfacción del cliente	Reporte de Atención al Ciudadano Sugerencias clientes



N01.04 Control de Producto NC	Identificación de producto no conforme
N01.02. Acciones correctivas	Problema detectado Reporte de Atención al Ciudadano
N01.03. Acciones preventivas	Problema potencial u oportunidad de mejora Reporte de Atención al Ciudadano

	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DEPARTAMENTO DEL ATLÁNTICO		
	GESTIONAR SOLICITUDES Y CORRESPONDENCIA		
	ATENDER, DIRECCIONAR Y HACER SEGUIMIENTO A SOLICITUDES		
	Código: SED-E01.01	Versión: 2	Página 88 de 8

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	01/04/2010	Yolidis Viña Reyes Auxiliar Administrativo- Líder AC	Elaboración de documento
2.0	06/07/2013	Andrea Sereno Bornacelli Profesional Universitario – Líder AC	Actualización

Revisado por:	Aprobado por:
----------------------	----------------------

 Andrea Sereno Bornacelli Líder del proceso Fecha: 06/07/13 [dd/mm/yy]	 Eliana Patricia Avilez Barros Gerente Proyecto Modernización Fecha: 06/07/13 [dd/mm/yy]
---	--

INTRODUCCIÓN

El presente documento describe el subproceso E01.01 Atender, direccionar y hacer seguimiento a solicitudes, indicando su objetivo, alcance, explicación detallada de cada una de las actividades que lo conforman, las áreas involucradas en el mismo, los entes externos con los cuales tiene relación en caso de aplicar, los registros que proporcionan evidencia de las actividades desempeñadas y los documentos de origen externo que pueden afectar o rigen dicho subproceso.

1. OBJETIVO

Recibir, distribuir y dejar registro del estado en que se encuentra cada requerimiento y dar respuesta oportuna a las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, trámites y sugerencias que llegan a la Secretaría.

2. ALCANCE

Este proceso inicia con la orientación a los ciudadanos a donde deben dirigirse según sus necesidades, y termina con el seguimiento que se hace a la labor de atención al ciudadano, mediante el análisis de la información generada en el proceso. Incluye la recepción de solicitudes, trámites, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, su distribución a las diferentes áreas encargadas de darles respuesta y el permanente registro del trámite en que se encuentran, su respuesta o solución al requerimiento, todo a través de aplicativo de Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) como herramienta de apoyo y seguimiento al proceso, y con soporte de entrega personal, telefónica, correo electrónico o página Web o por medio del subproceso E01.02 Recibir y enviar correspondencia, y la entrega al ciudadano de la encuesta que le permite evaluar a la Secretaría de Educación la satisfacción de la respuesta dada.

EXPLICACIÓN DETALLADA DEL SUBPROCESO E01.01 ATENDER,

DIRECCIONAR Y HACER SEGUIMIENTO A SOLICITUDES

1. Orientar al ciudadano que llega a la Secretaría de Educación: El funcionario de la oficina de atención al ciudadano de la Secretaría de educación pregunta al ciudadano que ingresa a la Secretaría de Educación qué requiere.

Si el ciudadano viene con correspondencia a ser radicada el funcionario de la oficina de Atención al Ciudadano de la Secretaria de Educación Departamental le brinda orientación y recibe su

Requerimiento, subproceso E01.02. Recibir y enviar correspondencia, terminando el flujo del subproceso.

2. Atender notificaciones: Cuando se requiere la notificación de un acto administrativo, el funcionario de las diferentes áreas de la Secretaría de Educación Departamental, lo envía a la oficina de Atención al ciudadano para su respectiva Notificación, y se soporta en el formato E01.01.F01 Planilla de Notificaciones.

3. Identificar y radicar en el Sistema de Atención al Ciudadano – SAC.: La radicación y asignación de todas las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que lleguen a la Oficina de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Educación Departamental: son recibidas, radicadas y asignadas por los operadores del SAC. Si se trata de una solicitud, petición, queja, reclamo o trámite, el funcionario de la oficina de Atención al Ciudadano indaga si es verbal o no y si se le puede dar solución inmediata o si por el contrario el ciudadano desea registrarla por escrito. Si es una consulta el área de Atención al ciudadano emite la respuesta si tiene conocimiento de ella, de lo contrario se asigna al área correspondiente. Finalmente, Se imprime el informe del requerimiento y se le entrega al ciudadano como soporte de su petición, queja, reclamo y solicitud (PQRS). Luego se genera el reporte diario (exportar), se organizan por dependencia y es enviada a los funcionarios de las diferentes áreas de la Secretaria de Educación para su respectivo trámite.

4. Depositar formato en el buzón de sugerencias: Cuando se trata de una sugerencia, el ciudadano y/o cliente se acerca al buzón de sugerencias que se encuentra ubicado en la oficina de atención al ciudadano, para que sirva de insumo al subproceso E02.01. Medir la Satisfacción del Cliente; finalizando de esta manera el subproceso.

3. Atender requerimientos asignados por el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC): Los funcionarios de la oficina de atención al Ciudadano de la Secretaria de Educación Departamental reciben la queja y/o reclamo, trámite por canal personal, correo electrónico o físico o por Web, se asigna por el SAC al área responsable de dar respuesta en el tiempo establecido de acuerdo a los ejes temáticos parametrizados. Adicionalmente, el funcionario designado de las dependencias analiza e inicia el proceso de dar respuesta al requerimiento en el SAC.

4. Asignar en el SAC la consulta realizada, a la dependencia que le dará respuesta: Si el funcionario de las diferentes áreas de la Secretaria de Educación Departamental no le da respuesta a la consulta realizada por el ciudadano por no ser de su competencia, lo reasigna a través del SAC indicando el funcionario encargado de manejar el tema según el caso, y serán las operadoras del sistema quienes asignen nuevamente al responsable.

Si el requerimiento radicado por el ciudadano tiene soportes físicos, el área de la dependencia a la que se le asignó el requerimiento inicialmente por el área de Atención al Ciudadano debe enviar al área que se reasignó el requerimiento los soportes del ciudadano.

5. Registrar en el SAC la respuesta a la consulta realizada y dar por finalizado el requerimiento: El funcionario de las diferentes áreas de la Secretaria de Educación Departamental a través de su conocimiento, bases de datos, preguntas frecuentes, consulta telefónica inmediata con la dependencia que posee la información, entre otros, da respuesta al ciudadano a través del SAC dando por finalizado el requerimiento en el sistema.

6. Emitir la respuesta en el SAC: El funcionario de las diferentes dependencias de la Secretaria de Educación Departamental ingresa al SAC, cambia el estado del requerimiento a finalizado y emite la respuesta, si se requiere proyectar oficio para la respuesta pasa al subproceso E01.02. Recibir y enviar correspondencia, de lo contrario pasa a la actividad 11.

7. Realizar seguimiento a los requerimientos de la dependencia: El funcionario de la oficina de Atención al ciudadano de la Secretaría de Educación Departamental, diariamente genera reporte en el SAC - Exporta con los datos de: No. caso, Ciudadano, fecha de creación del requerimiento, fecha de vencimiento del requerimiento, canal, dependencia asignada, funcionario, estado de los requerimientos radicados y revisa la información remitida a su dependencia para dar respuesta a los requerimientos.

10. Generar informe y archivar para consolidación: El funcionario de Atención al Ciudadano, al igual que los funcionarios designados de las dependencias de la Secretaría de Educación Departamental para el manejo de correspondencia, organizan y archivan los documentos soporte. Adicional a lo anterior, mensualmente el líder de (SAC) de la Secretaría de Educación Departamental y el líder de cada una de las dependencias debe generar el reporte administrativo de “Consolidado de estado de finalización de requerimiento por dependencia” que genera el SAC y se lo puede generar el funcionario con rol de administrador del Sistema.

11. Analizar información: El funcionario de Atención al ciudadano de la Secretaría de Educación Departamental conjuntamente con el de la oficina de Modernización de la Secretaría de Educación Departamental, analizan el Reporte de “Consolidado de estado de finalización de requerimiento por dependencia” que presenta el consolidado de las diferentes tipos de requerimiento que llegan a la Secretaría de Educación Departamental: peticiones, quejas, reclamos, trámites, derechos de petición, consulta, sugerencias con base en el análisis efectuado, preparan la reunión mensual de seguimiento con las dependencias de la Secretaría. Adicionalmente, el Reporte de Atención al Ciudadano sobre “Consolidado de estado de finalización de requerimiento por dependencia” sirve de insumo a los subprocesos E02.01 Medir la satisfacción del cliente, N01.02 Acciones correctivas y N01.03 Acciones preventivas.

ÁREAS INVOLUCRADAS EN SU EJECUCIÓN Y ROLES DE CADA UNA

11.1. Área / dependencias internas

Área / Dependencia	Rol
Atención al Ciudadano	<p>Recibir, revisar, registrar y dar solución o hacer seguimiento a las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y trámites.</p> <p>Archivar la información soporte remitida a la dependencia.</p> <p>Realizar el tratamiento requerido (tratamiento al PNC o acciones correctivas) a las quejas y reclamos que ingresan a la Secretaría en compañía de los funcionarios designados de las dependencias de la SE.</p> <p>Analizar el informe de Reporte de Atención al Ciudadano y preparar reunión mensual de seguimiento con las dependencias de la Secretaría.</p>
Áreas de la Secretaria de Educación Departamental	<p>Atender y dar respuesta a los requerimientos de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y trámites de los usuarios o entes con los cuales interrelaciona la Secretaría de Educación y archivar las respuestas suministradas en sus dependencias.</p> <p>Realizar el tratamiento requerido (tratamiento al PNC o acciones correctivas) a las quejas y reclamos que ingresan a la Secretaría en compañía de Gestión Administrativa y Financiera</p>

	Analizar el informe de Reporte de Atención al Ciudadano y preparar reunión mensual de seguimiento con las dependencias de la Secretaría.
--	--


11.2. Entes externos (en caso que aplique)

Nombre del ente externo	Rol
Ciudadano	Diligenciar el formato atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Exponer los requerimientos ante la Secretaría de Educación Diligenciar la Encuesta Satisfacción en la atención y solución de PQR

12. REGISTROS

Registro	Responsable	Como conservarlo	Donde conservarlo	Tiempo de conservación	Que se hace después
E01.01.F01 Planilla de notificaciones	Funcionarios de la Oficina de Atención al Ciudadano	AZ de notificaciones, medios, magnético	Archivo de gestión en la dependencia de interés del acto administrativo y archivo de gestión oficina de	Según tiempo establecido por la SED	Archivo de gestión oficina de atención al ciudadano



Registro	Responsabl e	Como conservarlo	Donde conservarlo	Tiempo de conservació n	Que se hace después
			atención al ciudadano		
E01.01.F02 Acta de compromiso	Funcionarios de la Oficina de Atención al Ciudadano	AZ Actas de compromiso	Archivo de gestión en la dependencia de interés del acto administrativ o y archivo de gestión oficina de atención al ciudadano	Según tiempo establecido por la SED	Archivo de gestión oficina de atención al ciudadano

	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DEPARTAMENTO DEL ATLÁNTICO		
	GESTIONAR SOLICITUDES Y CORRESPONDENCIA		
	RECIBIR Y ENVIAR CORRESPONDENCIA		
	Código: SED-E01.02	Versión: 2	Página 97 de 8

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	01/04/2010	Yolidis Viña Reyes Auxiliar Administrativo- Líder AC	Elaboración de documento
2.0	06/07/2013	Andrea Sereno Bornacelli Profesional Universitario – Líder AC	Actualización

Revisado por:	Aprobado por:
----------------------	----------------------

 <p>Andrea Sereno Bornacelli</p> <p>Líder del proceso</p> <p>Fecha: 06/07/13</p> <p>[dd/mm/yy]</p>	 <p>Eliana Patricia Avilez Barros</p> <p>Gerente Proyecto Modernización</p> <p>Fecha: 06/07/13</p> <p>[dd/mm/yy]</p>
---	--

INTRODUCCIÓN

El presente documento describe el subproceso E01.02 Recibir y enviar correspondencia, indicando su objetivo, alcance, explicación detallada de cada una de las actividades que lo conforman, las áreas involucradas en el mismo, los entes externos con los cuales tiene relación en caso de aplicar, los registros que proporcionan evidencia de las actividades desempeñadas y los documentos de origen externo que pueden afectar o rigen dicho subproceso.

OBJETIVO

Recibir la correspondencia que llega de los diferentes organismos o ciudadanía en general, a la Secretaría de Educación (SED), generar oportunamente las respuestas y asegurar una entrega efectiva de las mismas a los destinatarios.

ALCANCE

Este subproceso inicia con la orientación de los ciudadanos a donde deben dirigirse al interior de la Secretaría de Educación según sus necesidades, y termina con la consolidación de la información recibida y la generación de estadísticas para su respectivo análisis. Incluye la radicación de la correspondencia recibida, su clasificación para la distribución a las dependencias de gestión a través del funcionario de Atención al Ciudadano (Servicio de atención al ciudadano) de la SED, el manejo de la correspondencia interna, y el envío de las respuestas usando el medio más apropiado para asegurar la entrega de la comunicación al destinatario.

EXPLICACIÓN DETALLADA DEL SUBPROCESO E01.02 RECIBIR Y ENVIAR

CORRESPONDENCIA

1. Orientar al ciudadano que llega a la Secretaría de Educación: El funcionario de la oficina de atención al ciudadano de la Secretaria de Educación Departamental pregunta al ciudadano que ingresa que requiere. Si el ciudadano viene a entregar correspondencia proveniente de la comunidad educativa, entidades públicas o privadas, Entes de Control, MEN, Entes Territoriales o ciudadanía en general, se radica en el Sistema de Atención al Ciudadano – SAC -, si se trata de otro tipo de requerimiento se envía al subproceso E01.01. Atender, direccionar y hacer seguimiento a solicitudes, culminando de esta manera el subproceso.

2. Recibir correspondencia: El funcionario de la Secretaria de Educación Departamental ubicado en la ventanilla de Atención al Ciudadano, recibe la correspondencia de manera personal; la abre en caso que venga cerrada y no traiga el sello de “PRIVADO”, lee el contenido y anexos si posee, con el fin de identificar la dependencia a la que va dirigida de acuerdo a la definición de ejes temáticos de la Secretaria; revisa que la documentación se encuentre en orden, verificando que la cantidad de anexos relacionados en la comunicación correspondan con el número de anexos del documento físico y al trámite que requiere. Si la correspondencia pertenece a la SED y la documentación se encuentra completa, se continúa con la actividad 4; en caso que la documentación no esté completa, se continúa con la actividad 3.

Si la correspondencia no pertenece a la Secretaria de Educación Departamental, el funcionario de atención al ciudadano de la Secretaria de Educación le explica al interesado la razón por la cual no le puede recibir la correspondencia y si está a su alcance le informa donde la debe entregar.

3. Generar acta de compromiso: Cuando la correspondencia es entregada personalmente y se encuentra incompleta de acuerdo con el trámite que requiere, el funcionario de atención al

ciudadano de la Secretaria de Educación Departamental genera el Acta de Compromiso en el formato Acta de compromiso, ver anexo instructivo E01.01.F02, Acta de Compromiso, donde relaciona las instrucciones de corrección o complemento y le entrega una copia del acta de compromiso al solicitante, con la documentación (si éste la solicita).

4. Radicar la correspondencia en el SAC: El funcionario de Atención al Ciudadano de la SED, cuando la documentación se encuentra en orden, radica la correspondencia física en el SAC.

Cuando se trata del ciudadano que trae la documentación faltante (antes de completarse los dos meses), el funcionario de Atención al ciudadano de la Secretaria de Educación Departamental realiza la radicación de la solicitud y se deja la observación en el campo de contenido en el link de agregar requerimiento en el SAC.

5. Generar reporte SAC de la correspondencia física asignada: El funcionario de atención al ciudadano de la Secretaria de Educación Departamental genera el reporte en Excel del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) llamado “Export” con los datos de: que aparecen en el sistema., ciudadano, fecha de creación del requerimiento, fecha de vencimiento del requerimiento, canal, dependencia asignada, funcionario, estado y adicionalmente campo de firma de recibido.

6. Clasificar correspondencia y distribuirla por dependencia de gestión: Los funcionarios de Atención al ciudadano de la SED clasifican la correspondencia por dependencias y anexan para cada dependencia un reporte generado “Export” en el SAC para que se firme de recibido. Antes del horario de entrega de la correspondencia a las dependencias de la Secretaría, y con base en reporte generado en el SAC, se imprimen dos copias por dependencias de gestión del reporte, para que cada una de las dependencias firme de recibido una copia y esta se archive en su respectiva carpeta.

7. Atender requerimiento: El funcionario designado de las dependencias de la SED para el manejo de correspondencia, una vez revisada y asignada en el SAC, se dedica a dar trámite al requerimiento para proyectar respuesta.

8. Emitir respuesta en el SAC: el funcionario de la dependencia “X” de la SED, emite respuesta a través del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), y cambia el estado del requerimiento a finalizado, verifica si se proyecta carta u oficio para la respuesta, si es así, se verifica si cumple los requisitos de la respuesta física proyectada pasando a la actividad 12. Adicionalmente si la respuesta solo se emite por el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), se da por finalizado el requerimiento y el ciudadano puede recibir su respuesta a su correo electrónico o puede acceder al SAC como ciudadano desde su casa y verificar la respuesta emitida por la dependencia.

9. Reasignar en el SAC el requerimiento a la dependencia que le dará respuesta: La correspondencia física radicada en el SAC, que no pudo ser resuelta por la dependencia inicialmente asignada desde el área de Atención al Ciudadano, se reasigna a través del SAC indicando el funcionario encargado de manejar el tema según el caso, y serán las operadoras del sistema quienes asignen nuevamente al responsable.

Adicionalmente se verifica si al requerimiento le da respuesta la dependencia asignada y pasa a la actividad 11, de lo contrario se reasigna hasta que la dependencia respectiva le de respuesta al requerimiento.

10. Generar reporte en el SAC para entregar correspondencia física a otra dependencia: El funcionario de Atención al Ciudadano de la SED genera el reporte en Excel del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) llamado “Export” con los datos de: No. caso,

Ciudadano, fecha de creación del requerimiento, fecha de vencimiento del requerimiento, canal, dependencia asignada, funcionario, estado y adicionalmente campo de firma de recibido

El funcionario de la dependencia SED con el reporte generado del SAC, entrega la correspondencia al área asignada para dar respuesta y tener el acuse de recibido.

11. Firmar la respuesta para el cliente: El funcionario designado de las dependencias de la SED firma la carta u oficio, ver anexo instructivo M03.01.F03 Actos administrativos y comunicaciones escritas. Cuando es el Secretario de Despacho quien debe firmar la respuesta, el funcionario designado de la dependencia de la SED le coloca proyectó, revisó debajo del cargo del firmante en señal de revisado; y la envía al funcionario de Despacho para su firma.

12. Enviar correspondencia a Gestión Administrativa y Financiera: El funcionario designado de las dependencias de la SED, una vez posea la respuesta a la solicitud, entrega al área de Atención al Ciudadano la relación de requerimientos generados en el reporte “Export” del SAC relacionando las respuestas proyectadas en el SAC y en oficio físico para remitirlas en original y copias requeridas, según sea el caso, para su respectivo envío o retiro en ventanillas de la SED.

13. Realizar seguimiento a los tiempos de respuesta de la correspondencia: El funcionario de Atención al Ciudadano de la SED diariamente con base en el reporte del SAC “Export”, revisa la correspondencia pendiente de respuesta en cada una de las dependencias, verificando que no sobrepasen los tiempos de respuesta fijados por la Secretaría. Luego genera por dependencia el informe de avance de las respuestas a la correspondencia tanto pendientes como finalizadas, y lo envía a cada uno de los funcionarios designados en las dependencias de la SED para su respectivo seguimiento.

14. Consolidar la información recibida y generar estadísticas: Al final de cada mes, con base en los datos consignados en el reporte del SAC “Export”, el Líder de Atención al Ciudadano genera el reporte administrativo en el SAC “Consolidado estado de finalización por dependencia” para generar los indicadores del proceso E01. Gestionar solicitudes y correspondencia y las entregas al superior inmediato y a cada una de las dependencias para su análisis.

15. Analizar información: El Líder de Atención al Ciudadano de la SED en conjunto con los líderes de las dependencias, analizan los resultados del informe de Reporte de “Consolidado estado de finalización por dependencia” y preparan la reunión mensual de seguimiento con las dependencias de la Secretaría.

ÁREAS INVOLUCRADAS EN SU EJECUCIÓN Y ROLES DE CADA UNA


Área / dependencias internas

Área / Dependencia	Rol
Gestión Administrativa y Financiera	<p>Recibir la correspondencia, distribuir a las dependencias de gestión, recibir las respuestas a la correspondencia generada por las dependencias de gestión, enviar las respuestas a la correspondencia a los usuarios usando el medio más apropiado, consolidar la información recopilada.</p> <p>Analizar el informe de Reporte de Atención al Ciudadano y preparar reunión mensual de seguimiento con las dependencias de la Secretaría.</p> <p>Analizar el informe de Reporte de Atención al Ciudadano y preparar reunión mensual de seguimiento con las</p>

	dependencias de la Secretaría.
Áreas de la SE	Efectuar el trámite requerido con la correspondencia recibida entre ellos, elaborar respuesta y enviar al remitente a través de Gestión Administrativa y Financiera y archivar la correspondencia dirigida a sus dependencias.

REGISTROS



Registro	Responsable	Como conservarlo	Donde conservarlo	Tiempo de conservación	Que se hace después
N02.1.F01 Acciones correctivas y preventivas	Auxiliar administrativo de Servicio de Atención al ciudadano de la SE	Archivo AZ Seguimiento a Correspondencia	Archivo de Gestión		Back up
E01.01.F01 Acta de Compromiso	Las disposiciones frente a este registro se definen en el documento: detalle del subproceso E01.01 Atender, direccionar y hacer seguimiento a las solicitudes				

	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DEPARTAMENTO DEL ATLÁNTICO	
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	
	DESARROLLAR Y MANTENER RELACIONES CON EL CIUDADANO	
	Código: SED-E02	Versión: 2

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	01/04/2010	Yolidis Viña Reyes	Elaboración del Documento

		Auxiliar Administrativo Líder de Atención al ciudadano	
2.0	06/07/2013	Andrea Sereno Bornacelli Profesional Universitario – Líder AC	Actualización

<p>Revisado por:</p>  <p>Andrea Sereno Bornacelli Líder del proceso Fecha: 06/07/13 [dd/mm/yy]</p>	<p>Aprobado por:</p>  <p>Eliana Patricia Avilez Barros Gerente Proyecto Modernización Fecha: 06/07/13 [dd/mm/yy]</p>
---	--

INTRODUCCIÓN

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

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

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

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

ETIVO

Establecer métodos que permitan obtener, identificar y evaluar el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes dando cumplimiento a los requisitos relacionados con la prestación del servicio por parte de la SED, mediante el seguimiento continuo y el aprovechamiento de la información en beneficio del cliente y de la entidad.

2.2 ALCANCE

Inicia con la determinación de los mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los clientes, incluye la aplicación de encuestas de satisfacción, la consolidación, procesamiento y análisis de la información sobre la medición de la satisfacción, y termina con la generación y la distribución de los reportes de satisfacción del cliente a los interesados.

NORMATIVIDAD

Norma ISO 9001:2000. Sistema de gestión de la calidad, requisitos.

POLÍTICAS

La Secretaría de Educación, por lo menos una vez al año, debe efectuar la encuesta de satisfacción del servicio entre los miembros de la comunidad educativa, entes de control, ente territorial y ciudadanía en general, con el fin de medir su grado de satisfacción con respecto a los servicios que presta.

En el plan de acción de Gestión administrativa y financiera generado en el subproceso A02.05.

Definición y aprobación de planes de acción por área, se deben establecer los momentos en los cuales se aplican los instrumentos de medición, así mismo, deberá realimentarse con base en los lineamientos generados por el subproceso A04.01 Revisión General del SGC.

Las encuestas de satisfacción servicio que ingresen a la Secretaría de Educación se reciben en el área encargada de Atención al Ciudadano para su tratamiento dentro del proceso.

Adicionalmente, los resultados de la satisfacción del cliente y del servicio al ciudadano se planean y divulgan al interior de la SED.

La definición, medición y seguimiento de los indicadores asociados a los procesos de la cadena de valor, como herramienta de apoyo para el mejoramiento continuo y al logro de los objetivos definidos dentro de la secretaría, debe ser desarrollado por los responsables de cada proceso. La definición de los responsables se encuentra en la hoja de vida de cada indicador.

El formato hoja de vida es el instrumento que se debe utilizar para la definición y seguimiento de los indicadores asociados a los procesos, en ésta se especifica la información, periodicidad y la fórmula requerida para la medición de los mismos, así como los rangos de evaluación necesarios para establecer el porcentaje de logro de las mediciones realizadas y las acciones requeridas sobre los resultados obtenidos. Existe una hoja de vida por proceso con todos los indicadores relacionados con el mismo, incluyendo los indicadores del Tablero de Indicadores.


Cuando se identifiquen problemas reales o potenciales ya sea durante la ejecución de los

RESPONSABLE / LÍDER DEL PROCESO	
Profesional universitario de Servicio de Atención al Ciudadano	
PROCESOS	
E02.01 Medir la Satisfacción del Cliente	
VEEDORES E INSUMOS (INFORMES /REGISTROS /DOCUMENTOS)	
Subproceso / dependencia / área origen	Insumos (entradas)
A04.01 Revisión General del SGC	Informe de revisión del SGC
A03.01 Programación y ejecución de la asistencia técnica	Evaluación de la Asesoría
D02.01 Gestión del PEI en los establecimientos educativos oficiales y no oficiales	Evaluación de la Asesoría

D02. 02 Apoyar la ejecución de los Planes de Mejoramiento de los EE oficiales y no oficiales	Evaluación de la Asesoría
D02.05 Promover la articulación de los niveles educativos	Evaluación de la Asesoría
D02. 06 Gestionar el uso de medios educativos	Evaluación de la Asesoría
E01.01 Atender, direccionar y hacer seguimiento a las solicitudes	Sugerencias clientes Encuestas de Satisfacción en la atención y solución de PQR Reporte de Atención al Ciudadano
E01.02 Recibir y Enviar Correspondencia	Reporte de Atención al Ciudadano Indicadores del proceso E01. Gestionar solicitudes y correspondencia
I01.02 Manejar requisiciones	Carta u oficio de negación de la requisición (cuando aplique)
Comunidad educativa y ciudadanía en general	Encuestas de satisfacción servicio diligenciadas
<i>NTES Y PRODUCTOS (INFORMES / REGISTROS / DOCUMENTOS)</i>	
Proceso / dependencia / área destino	Productos (Salidas)

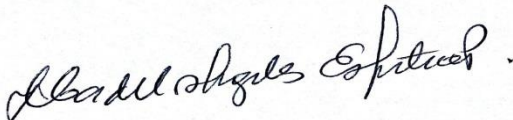

A01.01 Análisis de la información estratégica del sector	Hoja de vida indicadores satisfacción del cliente
A04.01 Revisión General del SGC	Reporte de satisfacción del cliente Diagnóstico de oportunidades de mejora Diagnóstico de problemas potenciales Acciones de mejora al servicio
I01.02 Manejar requisiciones	Requisición de compra Estudio de conveniencia y viabilidad
Comunidad educativa y ciudadanía en general	Encuestas de Satisfacción Servicio
Áreas de la Secretaría	Acciones de mejora al servicio
<i>CADORES DE GESTIÓN / SEGUIMIENTO</i>	
CÓDIGO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR
E02.01	CUMPLIMIENTO DE LAS MEDICIONES DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE


Anexo 2.

	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DEPARTAMENTO DEL ATLÁNTICO	
	ADMINISTRACIÓN DE LA NÓMINA	
	CARACTERIZACIÓN	
	Código: SED-H06	Versión: 2

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	24/01/05	Ing. Sistemas Ivonne Astrid Delgado B.	Elaboración del Documento
2.0	29/08/2014	M ^a DE LOS ANGELES ESPITIA Profesional Universitario	Ajuste del proceso, tomando como base la actualización en V2 del MEN.

Revisado por:  Nombre: M ^a de los Ángeles Espitia	Aprobado por:  Nombre: Eliana Avilez Barros
--	--

<p>Cargo: Líder Talento Humano</p> <p>Fecha: 29/08/2014</p> <p>[dd/mm/yy]</p>  <p>Nombre: Andrea Sereno Bornacelli</p> <p>Cargo: Líder Sistema Gestión de Calidad</p> <p>Fecha: 29/08/2014</p> <p>[dd/mm/yy]</p>	<p>Cargo: Gerente Proyecto de Modernización</p> <p>Fecha: 29/08/2014</p> <p>[dd/mm/yy]</p>
---	--

INTRODUCCIÓN

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

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

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

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

S: Supplier, Proveedores del proceso

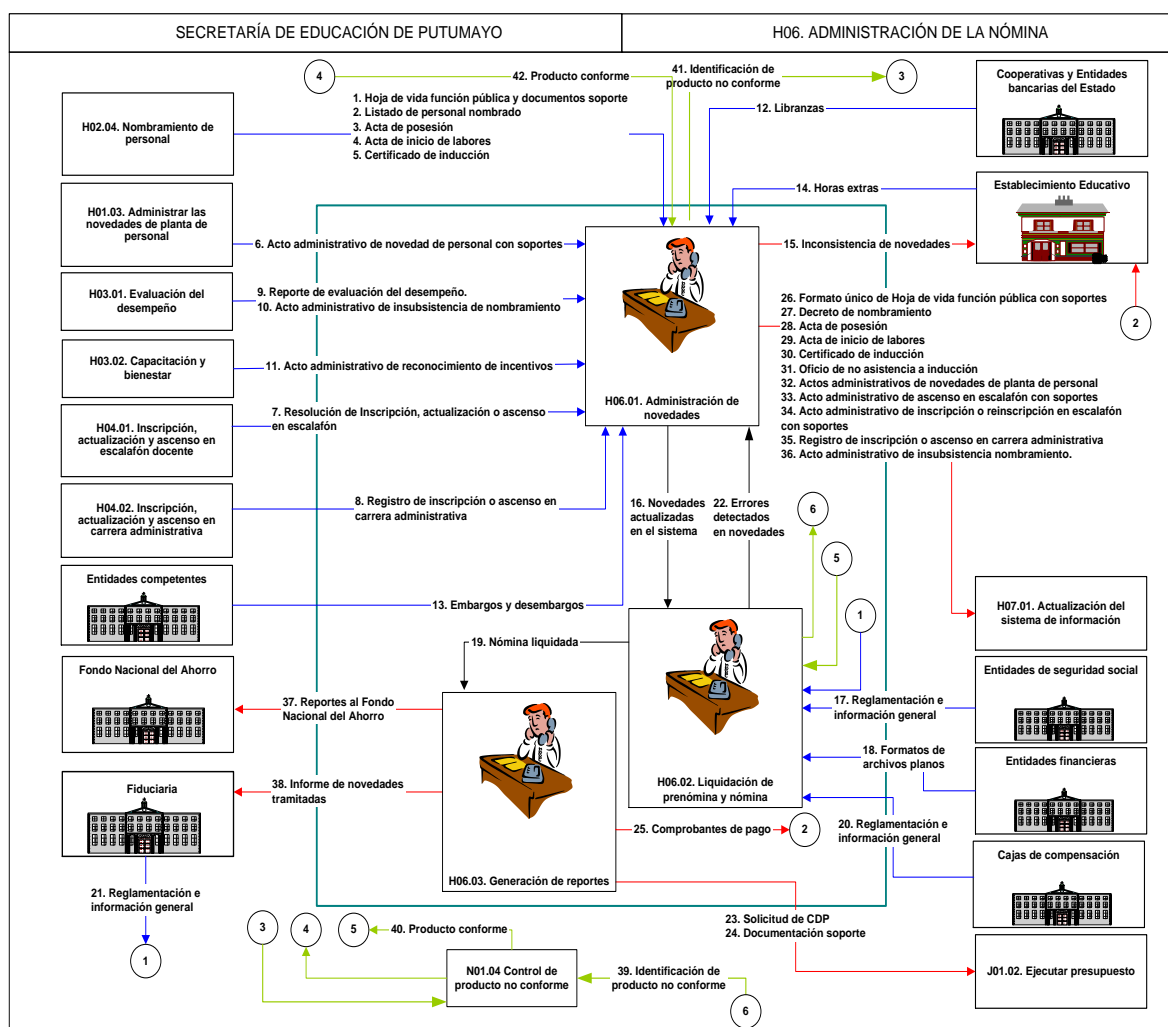
I: Input, Entradas al proceso

P: Process, Proceso

C: Customer, Cliente del proceso

O: Output, Salidas del proceso

DIAGRAMA “SIPCO” DEL PROCESO



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

ETIVO

Gestionar la liquidación oportuna de las obligaciones laborales y de terceros asociados a la nómina del personal docente y administrativo de la SE.

ANCE

Inicia con la captura y validación de novedades de planta de personal, actos administrativos que modifican o afectan la nómina, horas extras, auxilios y afiliaciones, y termina con la generación de los reportes necesarios para el pago de la nomina e informes necesarios para entes externos.

MATIVIDAD y POLÍTICAS

NORMATIVIDAD

Ley 70 de 19 de diciembre de 1988, por la cual se dispone el suministro de calzado y vestido de labor para los empleados del sector público.

Ley 91 de 29 de diciembre 1989. Por la cual se crea el Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio.

Ley 100 de 23 de diciembre de 1993. Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.

Ley 165 de 24 de diciembre de 1941, sobre protección al salario.

Ley 715 de 21 de diciembre de 2001. Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 (Acto Legislativo 01 de 2001) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de los servicios de educación y salud, entre otros.

Ley 755 de 23 de julio de 2002. Por la cual se modifica el párrafo del artículo 236 del Código

Sustantivo del Trabajo - Ley María.

Ley 776 de 17 de diciembre de 2002. Por la cual se dictan normas sobre la organización, administración y prestaciones del Sistema General de Riesgos Profesionales.

Ley 789 de 27 de diciembre de 2002. Por la cual se dictan normas para apoyar el empleo y ampliar la protección social y se modifican algunos artículos del Código Sustantivo de Trabajo.

Decreto ley 2351 de 4 de septiembre de 1965. Por el cual hacen unas reformas al Código Sustantivo del Trabajo.

Decreto 3135 de 26 de diciembre de 1968. Por el cual se prevé la integración de la seguridad social entre el sector público y el privado, y se regula el régimen prestacional de los empleados públicos y trabajadores oficiales.

Decreto 3148 del 26 de diciembre de 1968. Por el cual se adiciona el Decreto Número 3135 de 1968.

Decreto 1848 de 4 de noviembre de 1969. Por el cual se reglamenta el decreto 3135 de 1968.

Decreto 663 del 10 de abril de 1974. Por el cual se determina las asignaciones del personal de planteles nacionales dependientes del Ministerio de Educación Nacional.

Decreto 1042 de 7 de junio de 1978. Por el cual se establece el sistema de nomenclatura y clasificación de los empleos de los ministerios, departamentos administrativos, superintendencias, establecimientos públicos y unidades administrativas especiales del orden nacional, se fijan las escalas de remuneración correspondiente a dichos empleos y se dictan otras disposiciones.

Decreto 1045 del 7 de junio de 1978. Por el cual se fijan las reglas generales para la aplicación de las normas sobre prestaciones sociales de los empleados públicos y trabajadores oficiales del sector nacional.

Decreto 710 de abril de 1978. Bonificación por servicios prestados.

Decreto Ley 2277 de 24 de septiembre de 1979. Por el cual se adoptan normas sobre el ejercicio de la profesión docente.

Decreto 451 del 23 de febrero de 1984. Por el cual se dictan unas disposiciones en materia salarial para el personal que presta servicios en los Ministerios, departamentos Administrativos, Superintendencias, Establecimientos Públicos y Unidades Administrativas del orden nacional.

Decreto 1158 de 3 de junio de 1994. Por el cual se modifica el artículo 6o del Decreto 691 de 1994.

Decreto 1724 de 4 de julio de 1997. Por el cual se modifica el régimen de Prima Técnica para los empleados públicos del Estado.

Decreto 1381 del 26 de mayo de 1997. Por medio del cual se establece la prima de vacaciones para los docentes de los servicios de Educativos Estatales.

Decreto Ley 1278 de 19 de junio de 2002. Por el cual se expide el Estatuto de Profesionalización Docente.

Decreto 3222 de 10 de noviembre de 2003. Por el cual se reglamenta el artículo 22 de la Ley 715 de 2001, en relación con traslados de docentes y directivos docentes de los establecimientos educativos estatales.

Decreto 1171 de 19 de abril de 2004. Por el cual se reglamenta el inciso 6 del artículo 24 de la Ley 715 de 2001 en lo relacionado con los estímulos para los docentes y directivos docentes de los establecimientos educativos estatales ubicados en áreas rurales de difícil acceso.

Decreto 4361 del 22 de diciembre de 2004. Por el cual se establece el auxilio de transporte.

Decreto 4411 del 30 de diciembre de 2004. Por el cual se fijan las escalas de viáticos.

Decreto 916 de 30 de marzo de 2005. Por el cual se fijan las escalas de asignación básica de los empleos que sean desempeñados por empleados públicos de la Rama Ejecutiva, Corporaciones

Autónomas Regionales y de Desarrollo Sostenible, Empresas Sociales del Estado, del orden nacional y se dictan otras disposiciones.

Decreto 2739 del 9 de agosto de 2005. Por el cual se modifica el artículo 4° del Decreto 1313 de 2005.

Decreto 1313 de abril 27 de 2005. Por el cual se establece la remuneración de los servidores públicos, docentes y directivos docentes al servicio del estado en los niveles de preescolar, básica y media que se rigen por el decreto ley 1278 de 2002 y se dictan otras disposiciones de carácter salarial y prestacional para el sector educativo oficial.

Decreto 2831 de 16 de agosto de 2005. Por el cual se reglamentan el inciso 2° del artículo 3° y el numeral 6° del artículo 7° de la Ley 91 de 1989, y el artículo 56 de la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones.

Decreto 595 de 27 de febrero de 2006. Por el cual se modifica la remuneración de los servidores públicos docentes y directivos docentes al servicio del Estado en los niveles de preescolar, básica y media y se dictan otras disposiciones de carácter salarial para el sector educativo oficial.

Guía N° 8. Guía para la administración de los recursos del sector educativo. 2004. 1ra edición.

Pago de pensiones alimenticias de conformidad con el artículo 411 del código civil, así como para satisfacer las obligaciones legales referentes a la protección de la mujer y de los hijos. En estos casos el salario puede embargarse en un 50%.

POLÍTICAS

Al inicio de la vigencia fiscal deberá desarrollarse el plan de pago de nómina, para cada uno de los meses del año, incluidos los periodos especiales para el pago de primas y vacaciones.

Estimar los costos relacionados con el pago de la nómina, para la distribución adecuada de

recursos y los lineamientos de inversión.

El profesional universitario encargado de nómina, debe generar el cronograma anual de nómina, teniendo en cuenta el concepto del profesional universitario encargado de recursos humanos para establecer las fechas mes a mes en que se van a efectuar las actividades de nómina e informarle a los establecimientos educativos, municipios, cooperativas y entidades bancarias del estado del mismo para que reporten a tiempo las novedades correspondientes. Este cronograma debe estar avalado por el Secretario de Despacho de la SE y Profesional universitario encargado de nómina. Las novedades laborales que no lleguen dentro de las fechas establecidas en el cronograma, se verán reflejadas en la liquidación en el período siguiente a su reporte.

Se deben realizar auditorías internas al proceso de nómina, utilizando muestras aleatorias, donde se puedan evaluar diferentes aspectos de la misma, novedades, personal vigente, liquidación de conceptos, entre otros.

La Secretaría de Educación debe brindar capacitación continua a los empleados en la normatividad vigente, modificaciones, o adiciones de los distintos Decretos que tengan relación con el proceso.

Los establecimientos educativos considerados como área rural de difícil acceso deben ser revisados y certificados anualmente por un Representante del Ente territorial, y un representante del municipio a donde pertenezca el establecimiento educativo catalogado como tal para que pueda ser parametrizada la nómina cada año con esta información.

No se deben autorizar descuentos por libranzas al personal que tengan menos de un año de vinculación con la Secretaría de Educación.

Las libranzas solo se autorizaran para cooperativas aprobadas por DANSOCIAL, y entidades bancarias del estado, para las existentes con casas comerciales se suspenderá el ingreso de nuevos

descuentos y se finalizará el convenio una vez se termine con el pago total de las obligaciones.

La liquidación de la nómina debe hacerse con base en un manual de liquidación validado previamente por las áreas encargadas de recursos humanos y jurídica y debe ser actualizado cada vez que sea necesario.

La nómina debe ser operada con base en los subprocesos que para tal efecto determine la reingeniería.

El soporte para los reconocimientos prestacionales deben reposar en las historias laborales.

Se deben generar periódicamente actualizaciones de las historias laborales y los datos en el sistema de nómina.

Se deben calcular de manera anual los costos mensualizados de nómina y ajustarlos permanentemente.

Apoyar el proceso de liquidación de novedades, con base en una matriz única de trámites.

Establecer un formato y período para remitir novedades de nómina por parte de los rectores que permitan sustentar los pagos ordenados.

Todos los registros que se generen en cada uno de los subprocesos deben ser archivados de acuerdo con lo definido en la tabla de registros del numeral 6 del documento "diseño detallado del subproceso" y teniendo en cuenta los lineamientos del subproceso N02.01 Archivo de gestión.

Cuando se identifiquen problemas reales o potenciales ya sea durante la ejecución de los diferentes subprocesos o debido al análisis de los resultados de los indicadores asociados al proceso, el dueño del proceso debe generar acciones correctivas ó preventivas, las cuales deben ejecutarse de acuerdo con lo estipulado en los subprocesos N01.02 Acciones correctivas y N01.03 Acciones preventivas.

La definición, medición y seguimiento de los indicadores asociados a los procesos de la cadena de

valor, como herramienta de apoyo para el mejoramiento continuo y al logro de los objetivos definidos dentro de la secretaría, debe ser desarrollado por los responsables de cada proceso. La definición de los responsables se encuentra en la hoja de vida de cada indicador.

El formato hoja de vida es el instrumento que se debe utilizar para la definición y seguimiento de los indicadores asociados a los procesos, en ésta se especifica la información, periodicidad y la formula requerida para la medición de los mismos, así como los rangos de evaluación necesarios para establecer el porcentaje de logro de las mediciones realizadas y las acciones requeridas sobre los resultados obtenidos. Existe una hoja de vida por proceso con todos los indicadores relacionados con el mismo, incluyendo los indicadores del Tablero de Indicadores. Las actividades detalladas para la definición, medición y seguimiento de indicadores se encuentran descritas en el numeral 8 del manual de calidad.

Toda correspondencia, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, tutelas y trámites, verbales y escritos, que ingresen a la Secretaría de Educación se reciben y radican en el área encargada de Atención al Ciudadano y Correspondencia, por medio de los subprocesos del proceso E01.

Gestionar solicitudes y correspondencia. Así mismo, las respuestas a las solicitudes y la correspondencia externa que generan las áreas de la Secretaría de Educación. Por otro lado todas las comunicaciones institucionales de la Secretaría se planean, desarrollan, y evalúan a través del proceso G02. Gestionar comunicaciones institucionales.

RESPONSABLE / LÍDER DEL PROCESO


Profesional universitario de Nómina

PROCESOS

H06.01. Administración de novedades

H06.02. Liquidación de pre Nómina y nómina.	
H06.03. Generación de reportes	
<i>VEEDORES E INSUMOS (INFORMES /REGISTROS /DOCUMENTOS)</i>	
Subproceso / dependencia / área origen	Insumos (entradas)
H02.04. Nombramiento de personal	Ingreso de Novedades en el Aplicativo de Administración de Recursos Humanos
H01.03. Administrar las novedades de planta de personal	Ingreso de Novedades en el Aplicativo de Administración de Recursos Humanos
H04.01. Inscripción, actualización y ascenso en escalafón docente	Reporte de inscripción, actualización o ascenso en confirmación en el Aplicativo de Administración de Recursos Humanos
H04.02. Inscripción, actualización y ascenso en carrera administrativa	Reporte de inscripción o ascenso en carrera administrativa
H03.01. Evaluación del desempeño	Reporte de evaluación del desempeño.
H03.02. Capacitación y bienestar	Acto administrativo de reconocimiento de incentivos
Cooperativas y Entidades bancarias del Estado	Libranzas

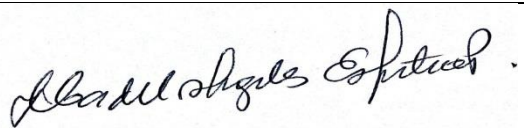


Entidades Competentes	Embargos y desembargos
PLANTA DE PERSONAL	Horas extras
Fiduciaria	Reglamentación e información general
Entidades de seguridad social	Reglamentación e información general
Entidades financieras	Formatos de archivos planos
Cajas de compensación	Reglamentación e información general
N01.04. Control de producto no conforme	Producto conforme
<i>NTES Y PRODUCTOS (INFORMES / REGISTROS / DOCUMENTOS)</i>	
Proceso / dependencia / área destino	Productos (Salidas)
Establecimiento Educativo	Inconsistencia de novedades (QUITARLO)
J01.02. Ejecutar presupuesto	Solicitud de certificado de disponibilidad presupuestal Documentación soporte
Fondos de Cesantías	Reportes de aportes a cesantías realizados
Fiduciaria	Informe Nóminas canceladas
N01.04. Control de producto no conforme	Identificación de producto no conforme

	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DEPARTAMENTO DEL ATLÁNTICO		
	ADMINISTRACIÓN DE LA NÓMINA		
	ADMINISTRACIÓN DE NOVEDADES		
	Código: SED-H0601	Versión: 3	Página 125 de 16

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	4 de Abril de 2005	Alejandro Jiménez Gómez	Adaptación a la ley y las necesidades de la Secretaría de Educación
2.0	16 de Julio de 2008	Gioconda Piña Elles	Adaptación del documento de acuerdo a la implementación del sistema de información – Humano versión web-, y a lineamientos de la legislación colombiana
3.0	29/08/2014	M ^a DE LOS ANGELES ESPITIA Profesional Universitario	Ajuste del proceso, tomando como base la actualización en V2 del MEN.

Revisado por:	Aprobado por:
----------------------	----------------------

 <p>Nombre: Mª de los Ángeles Espitia</p> <p>Cargo: Líder Talento Humano</p> <p>Fecha: 29/08/2014</p> <p>[dd/mm/yy]</p>  <p>Nombre: Andrea Sereno Bornacelli</p> <p>Cargo: Líder Sistema Gestión de Calidad</p> <p>Fecha: 29/08/2014</p>	 <p>Nombre: Eliana Avilez Barros</p> <p>Cargo: Gerente Proyecto de Modernización</p> <p>Fecha: 29/08/2014</p> <p>[dd/mm/yy]</p>
--	---

INTRODUCCIÓN

El presente documento describe el subproceso H06.01. Administración de novedades, indicando su objetivo, alcance, explicación detallada de cada una de las actividades que lo conforman, las áreas involucradas en el mismo, los entes externos con los cuales tiene relación en caso de aplicar, los registros que proporcionan evidencia de las actividades desempeñadas y los documentos de origen externo que pueden afectar o rigen dicho subproceso.

Este diseño detallado se complementa con un flujograma, que describe gráficamente las actividades que conforman el subproceso; instructivos de actividades que describen las tareas secuenciales para realizar actividades complejas; así mismo, instructivos de los formatos para describir las instrucciones de diligenciamiento de cada uno de sus campos.

OBJETIVO

Analizar, aprobar e ingresar al Sistema de Información de Gestión de Recursos Humanos Humano ® Versión Web versión web, las novedades que afecten la liquidación de salarios y prestaciones de los servidores docentes y administrativos y archivar en la carpeta de historias laborales los soportes de actos administrativos cuando sea necesario.

ALCANCE

Este subproceso inicia con la recepción de las novedades presentadas por los entes externos (libranzas, embargos, desembargos..), la recepción de los actos administrativos y/o reporte que reflejan las novedades administrativas y laborales de personal, analizando previamente la cantidad y calidad de los documentos presentados como insumos para el subproceso en cuestión, su ingreso al sistema Humano versión web, para afectación del pago, su revisión, corrección en los casos necesarios y termina con el envío de los soportes a las hojas de vida de los funcionarios, mediante el proceso H07. Administración de las hojas de vida

EXPLICACIÓN DETALLADA DEL SUBPROCESO H06.01. ADMINISTRACIÓN DE NOVEDADES

1. Recibir y clasificar novedades: El funcionario de Recursos Humanos de la SE, recibe los documentos de los procesos:

INTERNO

H01.03. Administrar las novedades de planta de personal. Correo electrónico que indica la terminación del ingreso de novedades que afectan la planta de personal

H03.01. Evaluación del desempeño. Acto administrativo que confirme, modifique o revoque el porcentaje de prima técnica otorgado a los funcionarios administrativos.

H04.01. Inscripción, actualización y ascenso en escalafón docente. Reportes de ascenso, inscripción o actualización en escalafón.

H03.02. Capacitación y bienestar. Acto administrativo de reconocimiento de incentivos.

Reporte de Horas extras a ser canceladas

EXTERNO

E01.01 Atender, Direccionar y hacer seguimiento a solicitudes. De las entidades competentes recibe los embargos y desembargos. De las cooperativas y entidades bancarias del estado, libranzas. Se verifica que la documentación entregada este completa según el requerimiento (verificando la lista de chequeo que se encuentra en el módulo de trámites del aplicativo SAC). De los Docentes, directivos Docentes y/o administrativos novedades de cambios de cuenta y/o solicitudes de revisión de nóminas, paz y salvos.

2. Distribuir novedades: De acuerdo con esto el funcionario de Recursos Humanos de la SE, reparte las novedades dentro del personal de nómina de la dependencia.

3. Verificar documentación de la novedad frente a los requisitos del cliente: El funcionario de Recursos Humanos de la SE, verifica la novedad de acuerdo con la normatividad vigente y los documentos soportes necesarios para su trámite, si no cumple con los requisitos del cliente, ejecutar el subproceso N01.04. Control de producto no conforme, de lo contrario se continúa con la actividad 4.

4. Ingresar novedad: Las novedades son grabadas por el funcionario de Recursos Humanos de la SE, en el Sistema de Información de Gestión de Recursos Humanos Humano ® Versión Web versión Web, módulo Compensación y Laborales. De acuerdo con el tipo de novedad se sigue el procedimiento establecido del manual de usuario y administración del Sistema de Información de Gestión de Recursos Humanos Humano ® Versión Web, para el ingreso de novedades.

Verificar novedad: El funcionario de Recursos Humanos de la SE, revisa de manera aleatoria y por usuario del aplicativo, un grupo de novedades para asegurar la calidad de las mismas, además de las novedades que hayan presentado inconvenientes durante su ingreso, confrontando el contenido del soporte entregado contra lo grabado en el sistema y teniendo en cuenta cédula, tipo de novedad, fecha de inicio del evento, duración,

Si la novedad presenta inconsistencias o requiere ajustes se pasa a la actividad 6. De lo contrario una vez que se finalice el período de ingreso de novedades, se continúa con el proceso H06.02. Liquidación de pre Nómina y nómina, luego de lo cual continúa con la actividad 7.

5. Corregir novedad: El funcionario de Recursos Humanos de la SE, debe revisar todas las novedades ingresadas por él en el día o días de novedades y corregir todas las novedades que presenten inconsistencias.

6. Remitir actos administrativos a la administración de hojas de vida: Una vez ingresadas y verificadas las novedades en el sistema de nómina, el funcionario de Nómina de la SE, envía las novedades que no se dan por acto administrativo al proceso N02.01. Archivo de gestión, de lo contrario se envían al proceso H07.01. Actualización del sistema de información para la actualización de la hoja de vida del interesado.

ÁREAS INVOLUCRADAS EN SU EJECUCIÓN Y ROLES DE CADA UNA

Área / dependencias internas

Área / Dependencia	Rol
Recursos Humanos	<p>Recibir, clasificar, revisar e ingresar las novedades al sistema de información de recursos humanos y nómina.</p> <p>Remitir los actos administrativos al proceso H07.</p> <p>Administración de hojas de vida.</p>
Atención al Ciudadano	<p>Recibir, revisar y radicar las novedades que llegan de los Establecimientos Educativos, bancos, cooperativas, juzgados o cualquier otra entidad interesada.</p>

Entes externos (en caso que aplique)

Nombre del ente externo	Rol
Entidades competentes	<p>Las entidades competentes como juzgados, comisarías de familia y otras entregan las órdenes de embargos y desembargos por nómina.</p>
Cooperativas y entidades bancarias del estado	<p>Entrega el reporte de libranzas.</p>

REGISTROS

Registro	Responsable	Como conservarlo	Donde conservarlo	Tiempo de conservación	Que se hace después

H06.01.F01 Planilla de Control de novedades	Técnico administrativ o u operativo de Nómina	Medio físico en carpeta marcada y debidamente foliada	Archivo de gestión de recursos humanos	Según tablas de retención documental del ET	Archivo central
H06.01.F02 Reporte de horas extras	Técnico administrativ o u operativo de Nómina	Medio físico en carpeta marcada y debidamente foliada	Archivo de gestión de recursos humanos	Según tablas de retención documental del ET	Archivo central
Documentos de novedades (1)	Técnico administrativ o u operativo de Nómina	Medio físico en carpeta marcada y debidamente foliada	Archivo de gestión de recursos humanos	Según tablas de retención documental del ET	Archivo central

(1) Son todos los documentos generados en los demás procesos que generan novedades en la nómina.

DOCUMENTOS EXTERNOS

Documentos externos	Fuente de los datos	Versión o fecha de emisión según aplique
Ley 165 de 24 de diciembre de 1941, sobre protección al	Congreso de Colombia	24 de Diciembre de 1941

Documentos externos	Fuente de los datos	Versión o fecha de emisión según aplique
salario.		
Ley 70 de 1988, por la cual se dispone el suministro de calzado y vestido de labor para los empleados del sector público.	Congreso de Colombia	19 de Diciembre de 1988
Ley 91 de 1989, por la cual se crea el Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio.	Congreso de Colombia	29 de Diciembre de 1989
Ley 100 de 1993. Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.	Congreso de Colombia	23 de Diciembre de 1993
Ley 4 del 18 de mayo de 1992. Mediante la cual se señalan normas, objetivos y criterios que debe observar el gobierno nacional para la fijación del régimen salarial y prestacional de los	Congreso de Colombia	18 de Mayo de 1992

Documentos externos	Fuente de los datos	Versión o fecha de emisión según aplique
empleados públicos, de los miembros del congreso nacional y de la fuerza publica y para la fijación de las prestaciones sociales de los trabajadores oficiales.		
Ley 715 de 2001, por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 (Acto Legislativo 01 de 2001) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de los servicios de educación y salud, entre otros.	Congreso de Colombia	21 de Diciembre de 2001
Ley 755 de 2002, por la cual se modifica el parágrafo del	Congreso de Colombia	23 de Julio de 2002

Documentos externos	Fuente de los datos	Versión o fecha de emisión según aplique
artículo 236 del Código Sustantivo del Trabajo - Ley María.		
Ley 776 de 2002, por la cual se dictan normas sobre la organización, administración y prestaciones del Sistema General de Riesgos Profesionales.	Congreso de Colombia	17 de Diciembre de 2002
Ley 789 de 2002, por la cual se dictan normas para apoyar el empleo y ampliar la protección social y se modifican algunos artículos del Código Sustantivo de Trabajo.	Congreso de Colombia	27 de Diciembre de 2002
Ley 797 del 29 de enero de 2003. Por el cual se reforman algunas disposiciones del sistema general de pensiones previsto en la Ley 100 de	Congreso de Colombia	29 de Enero de 2003

Documentos externos	Fuente de los datos	Versión o fecha de emisión según aplique
1993 y se adoptan disposiciones sobre los regimenes pensionales exceptuados y especiales.		
Decreto ley 2351 de 1965, por el cual hacen unas reformas al Código sustantivo del trabajo.	Presidencia de la República de Colombia	4 de Septiembre de 1965
Decretos 3135 de 1968, por el cual se prevé la integración de la seguridad social entre el sector público y el privado, y se regula el régimen prestacional de los empleados públicos y trabajadores oficiales.	Presidencia de la República de Colombia	26 de Diciembre de 1968
Decreto 3148 de 1969, por el cual se adiciona el Decreto Número 3135 de 1968.	Presidencia de la República de Colombia	11 de Abril de 1969
Decreto 1848 de 1969, por el cual se reglamenta el decreto	Presidencia de la República de Colombia	4 de Noviembre de 1969

Documentos externos	Fuente de los datos	Versión o fecha de emisión según aplique
3135 de 1968.		
Decreto 1042 de 1978, por el cual se establece el sistema de nomenclatura y clasificación de los empleos de los ministerios, departamentos administrativos, superintendencias, establecimientos públicos y unidades administrativas especiales del orden nacional, se fijan las escalas de remuneración correspondiente a dichos empleos y se dictan otras disposiciones.	Presidencia de la República de Colombia	7 de Junio de 1978
Decreto 524 del 20 de marzo de 1975. Por el cual se determinan las asignaciones de personal de planteles	Presidencia de la República de Colombia	20 de Marzo de 1975

Documentos externos	Fuente de los datos	Versión o fecha de emisión según aplique
nacionales dependientes del Ministerio de Educación Nacional.		
Decreto 1045 de 1978, por el cual se fijan las reglas generales para la aplicación de las normas sobre prestaciones sociales de los empleados públicos y trabajadores oficiales del sector nacional.	Presidencia de la República de Colombia	7 de Junio de 1978
Decreto Ley 2277 de 1979, por el cual se adoptan normas sobre el ejercicio de la profesión docente.	Presidencia de la República de Colombia	24 de septiembre de 1979
Decreto 451 de 1984, por el cual se dictan unas disposiciones en materia salarial para el personal que presta servicios en los Ministerios, departamentos	Presidencia de la República de Colombia	23 de febrero de 1984

Documentos externos	Fuente de los datos	Versión o fecha de emisión según aplique
Administrativos, Superintendencias, Establecimientos Públicos y Unidades Administrativas del orden nacional.		
Decreto 1661 del 27 de Junio 1991. Por el cual se modifica el régimen de prima técnica, se establece un sistema para otorgar estímulos especiales a los mejores empleados oficiales y se dictan otras disposiciones.	Presidencia de la República de Colombia	27 de Junio 1991
Decreto 1158 de 1994, por el cual se modifica el artículo 6o del Decreto 691 de 1994.	Presidencia de la República de Colombia	3 de Junio de 1994
Decreto 1724 de 1997, por el cual se modifica el régimen de Prima Técnica para los empleados públicos del	Presidencia de la República de Colombia	4 de Julio de 1997

Documentos externos	Fuente de los datos	Versión o fecha de emisión según aplique
Estado.		
Decreto 1381 de 1997, por medio del cual se establece la prima de vacaciones para los docentes de los servicios de Educativos Estatales.	Presidencia de la República de Colombia	26 de Mayo de 1997
Decreto 1278 de 2002, por el cual se expide el Estatuto de Profesionalización Docente.	Presidencia de la República de Colombia	19 de Junio de 2002
Decreto 1073 del 24 de mayo de 2002. Por el cual se reglamentan las leyes 71 y 79 de 1988 y se regulan algunos aspectos relacionados con los descuentos permitidos a las mesadas pensionales.	Presidencia de la República de Colombia	24 de mayo de 2002
Decreto 3222 de 2003, por el cual se reglamenta el artículo 22 de la Ley 715 de 2001, en relación con traslados de docentes y directivos	Presidencia de la República de Colombia	10 de Noviembre de 2003

Documentos externos	Fuente de los datos	Versión o fecha de emisión según aplique
docentes de los establecimientos educativos estatales.		
Decreto 3752 del 22 de diciembre de 2003. Por el cual se reglamentan los artículos 81 parcial de la ley 812 de 2003. 18 parcial de la ley 715 de 2001 y la ley 91 de 1989 en relación con el proceso de afiliación de los docentes al Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio y se dictan otras disposiciones.	Presidencia de la República de Colombia	22 de Diciembre de 2003
Decreto 2341 del 19 de agosto de 2003. Por el cual se reglamenta parcialmente el artículo 81 de la Ley 812 del 2003.	Presidencia de la República de Colombia	19 de Agosto de 2003


Documentos externos	Fuente de los datos	Versión o fecha de emisión según aplique
Decreto 1171 de 2004, por el cual se reglamenta el inciso 6 del artículo 24 de la Ley 715 de 2001 en lo relacionado con los estímulos para los docentes y directivos docentes de los establecimientos educativos estatales ubicados en áreas rurales de difícil acceso.	Presidencia de la República de Colombia	19 de Abril de 2004
Decreto 4361 de 2004, por el cual se establece el auxilio de transporte.	Presidencia de la República de Colombia	22 de diciembre de 2004
Decreto 1465 del 11 de mayo de 2005. Reglamenta el modelo general de operación del nuevo sistema de liquidación y pago de aportes a la seguridad social y parafiscales a través de la	Presidencia de la República de Colombia	11 de mayo de 2005

Documentos externos	Fuente de los datos	Versión o fecha de emisión según aplique
planilla integrada		
Decreto 916 de 2005, por el cual se fijan las escalas de asignación básica de los empleos que sean desempeñados por empleados públicos de la Rama Ejecutiva, Corporaciones Autónomas Regionales y de Desarrollo Sostenible, Empresas Sociales del Estado, del orden nacional y se dictan otras disposiciones.	Presidencia de la República de Colombia	30 de Marzo de 2005
Decreto 2739 de 2005, por el cual se modifica el artículo 4° del Decreto 1313 de 2005.	Presidencia de la República de Colombia	9 de Agosto de 2005
Decreto 1313 de 2005, por el cual se establece la remuneración de los servidores públicos, docentes	Presidencia de la República de Colombia	27 de Abril de 2005

Documentos externos	Fuente de los datos	Versión o fecha de emisión según aplique
y directivos docentes al servicio del estado en los niveles de preescolar, básica y media que se rigen por el decreto ley 1278 de 2002 y se dictan otras disposiciones de carácter salarial y prestacional para el sector educativo oficial.		
Decreto 2831 de 2005, por el cual se reglamentan el inciso 2° del artículo 3° y el numeral 6° del artículo 7° de la Ley 91 de 1989, y el artículo 56 de la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones.	Presidencia de la República de Colombia	16 de Agosto de 2005
Decreto 595 de 2006, por el cual se modifica la remuneración de los servidores públicos docentes	Presidencia de la República de Colombia	27 de Febrero de 2006

Documentos externos	Fuente de los datos	Versión o fecha de emisión según aplique
y directivos docentes al servicio del Estado en los niveles de preescolar, básica y media y se dictan otras disposiciones de carácter salarial para el sector educativo oficial.		
Decreto 1931 12 de junio de 2006. Por medio del cual se establecen las fechas de obligatoriedad del uso de la planilla integrada de liquidación de aportes y se modifica parcialmente el Decreto 1465 de 2005.	Presidencia de la República de Colombia	12 de junio de 2006
Resolución 2145 del 22 de junio de 2006. Por el cual se adopta el contenido del formulario único o planilla integrada de liquidación de aportes al sistema de la	Presidencia de la República de Colombia	22 de junio de 2006

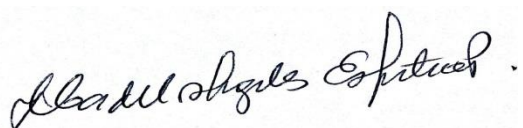


Documentos externos	Fuente de los datos	Versión o fecha de emisión según aplique
protección social para pensionados.		
Guía N° 8. Guía para la administración de los recursos del sector educativo. 2004. 1ra edición.	Ministerio de Educación Nacional	1era Edición – 2004
Pago de pensiones alimenticias de conformidad con el artículo 411 del código civil, así como para satisfacer las obligaciones legales referentes a la protección de la mujer y de los hijos. En estos casos el salario puede embargarse en un 50%.	Presidencia de la República de Colombia	Vigentes

	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DEPARTAMENTO DEL ATLÁNTICO		
	ADMINISTRACIÓN DE LA NÓMINA		
	LIQUIDACIÓN DE PRENÓMINA Y NÓMINA		
	Código: SED- H0602	Versión: 2	Página 146 de 12

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	4 de Abril de 2005	Alejandro Jiménez Gómez	Adaptación a la ley y las necesidades de la Secretaría de Educación
2.0	16 de Julio de 2008	Gioconda Piña Elles	Adaptación del documento de acuerdo a la implementación del sistema de información – Humano versión web-, y a lineamientos de la legislación colombiana
3.0	29/08/2014	M ^a DE LOS ANGELES ESPITIA	Ajuste del proceso, tomando como base la actualización en V2

		Profesional Universitario	del MEN.
--	--	------------------------------	----------

<p>Revisado por:</p>  <p>Nombre: M^a de los Ángeles Espitia Cargo: Líder Talento Humano Fecha: 29/08/2014 [dd/mm/yy]</p>  <p>Nombre: Andrea Sereno Bornacelli Cargo: Líder Sistema Gestión de Calidad Fecha: 29/08/2014</p>	<p>Aprobado por:</p>  <p>Nombre: Eliana Avilez Barros Cargo: Gerente Proyecto de Modernización Fecha: 29/08/2014 [dd/mm/yy]</p>
---	--

INTRODUCCIÓN

El presente documento describe el subproceso H06.02. Liquidación de pre Nómina y nómina, indicando su objetivo, alcance, explicación detallada de cada una de las actividades que lo conforman, las áreas involucradas en el mismo, los entes externos con los cuales tiene relación en caso de aplicar, los registros que proporcionan evidencia de las actividades desempeñadas y los documentos de origen externo que pueden afectar o rigen dicho subproceso.

Este diseño detallado se complementa con un flujograma, que describe gráficamente las actividades que conforman el subproceso.

2. OBJETIVO

Correr en el tiempo previsto el proceso para la emisión del reporte de pre Nómina, con el fin de revisarla y aprobarla.

3. ALCANCE

Inicia con la verificación de ingreso de todas las novedades en el Sistema de Información de Gestión de Recursos Humanos Humano ® Versión Web versión web, se pasa a la liquidación de la pre Nómina, corrección de inconsistencias y errores y finaliza con la liquidación de la nómina.

4. EXPLICACIÓN DETALLADA DEL SUBPROCESO H06.02. LIQUIDACIÓN DE PRENÓMINA Y NÓMINA

1. Liquidar la pre Nómina: El funcionario de Nómina de la SE efectúa la liquidación para validar si la información de las novedades ingresadas al Sistema de Información de Gestión de Recursos Humanos Humano ® Versión Web versión Web quedaron registradas o no, se utilizan los módulos de Planta y personal y Compensación y laborales del sistema Humano para realizar estas labores. La liquidación se realiza basada en la parametrización del sistema de información de acuerdo a la normatividad vigente y la información entregada por entidades de seguridad social, entidades financieras.

2. Verificar la pre Nómina liquidada de acuerdo con los requisitos del cliente: El funcionario de Nómina de la SE revisa y verifica si existen o no inconsistencias o errores en la liquidación de la pre Nómina, si existen inconsistencias, pasa a la actividad 3 para determinar el tipo de inconsistencia. Si no existen inconsistencias pasa a la actividad 5 para liquidación.

3. Revisar y verificar inconsistencias: El funcionario de Nómina de la SE revisa y verifica las inconsistencias o errores en la liquidación de la pre Nómina, se verifica si estos errores detectados corresponden a novedades, se ejecuta el subproceso H06.01. Administración de novedades para que se hagan los respectivos ajustes. Si el error no corresponde a novedades y se da por otro factor se envía a la actividad 4 para que sea subsanado. Si no se presentan novedades continua con la actividad 5 para hacer la respectiva liquidación.

4. Corregir inconsistencias y errores: El funcionario de Nómina de la SE y cuando sea necesario el funcionario de soporte lógico , ajustan y corrigen los errores generados en la pre Nómina cuando se trata de algún factor diferente a novedades y se continúa con la actividad 2 para que se revise nuevamente y quede subsanada la inconsistencia, analizando cada uno de los registros de consolidación. En caso de ser necesario se hace un llamado para obtener soporte a través de la mesa de ayuda del sistema de información

5. Liquidar nómina: El funcionario de Nómina de la SE, después de haber subsanado las inconsistencias encontradas en la liquidación de la pre Nómina y de haber pasado por los puntos de control, procede a liquidar la nómina y da la autorización para la generación de los reportes. La nómina liquidada se envía al subproceso H06.03. Generación de reportes

5. ÁREAS INVOLUCRADAS EN SU EJECUCIÓN Y ROLES DE CADA UNA

a. Área / dependencias internas

Área / Dependencia	Rol
Nómina	Pre liquidar y corregir inconsistencias y errores presentes en la nómina, liquidar la nómina.

b. Entes externos (en caso que aplique)

Nombre del ente externo	Rol

Entidades de seguridad social	Reglamentación e información general.
Entidades financieras	Formato de archivos planos.
Caja de compensación	Reglamentación e información general.
Fiduciaria	Reglamentación e información general.

6. DOCUMENTOS EXTERNOS

Documentos externos	Fuente de los datos	Versión o fecha de emisión según aplique
Ley 70 de 1988, por la cual se dispone el suministro de calzado y vestido de labor para los empleados del sector público.	Congreso de Colombia	19 de diciembre de 1988
Ley 91 de 1989, por la cual se crea el Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio.	Congreso de Colombia	29 de diciembre de 1989
Ley 100 de 1993, por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.	Congreso de Colombia	23 de Diciembre de 1993

Documentos externos	Fuente de los datos	Versión o fecha de emisión según aplique
<p>Ley 715 de 2001, por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 (Acto Legislativo 01 de 2001) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de los servicios de educación y salud, entre otros.</p>	<p>Congreso de Colombia</p>	<p>21 de Diciembre de 2001</p>
<p>Ley 755 de 2002, por la cual se modifica el párrafo del artículo 236 del Código Sustantivo del Trabajo - Ley María.</p>	<p>Congreso de Colombia</p>	<p>23 de Julio de 2002</p>
<p>Ley 776 de 2002, por la cual se dictan normas sobre la organización, administración</p>	<p>Congreso de Colombia</p>	<p>17 de Diciembre de 2002</p>

Documentos externos	Fuente de los datos	Versión o fecha de emisión según aplique
y prestaciones del Sistema General de Riesgos Profesionales.		
Ley 789 de 2002, por la cual se dictan normas para apoyar el empleo y ampliar la protección social y se modifican algunos artículos del Código Sustantivo de Trabajo.	Congreso de Colombia	27 de Diciembre de 2002
Decreto ley 2351 de 1965, por el cual hacen unas reformas al Código Sustantivo del Trabajo.	Presidencia de la República de Colombia	4 de Septiembre de 1965
Decretos 3135 de 1968, por el cual se prevé la integración de la seguridad social entre el sector público y el privado, y se regula el régimen prestacional de los empleados públicos y	Presidencia de la República de Colombia	26 de Diciembre de 1968

Documentos externos	Fuente de los datos	Versión o fecha de emisión según aplique
trabajadores oficiales.		
Decreto 3148 de 1968. Por el cual se adiciona el Decreto Número 3135 de 1968.	Presidencia de la República de Colombia	26 de Diciembre de 1968
Decreto 1848 de 1969, por el cual se reglamenta el decreto 3135 de 1968.	Presidencia de la República de Colombia	4 de Noviembre de 1969
Decreto 1042 de 1978, por el cual se establece el sistema de nomenclatura y clasificación de los empleos de los Ministerios, Departamentos Administrativos, Superintendencias, Establecimientos Públicos y Unidades Administrativas Especiales del Orden Nacional, se fijan las escalas de remuneración correspondiente a dichos	Presidencia de la República de Colombia	7 de Junio de 1978

Documentos externos	Fuente de los datos	Versión o fecha de emisión según aplique
empleos y se dictan otras disposiciones.		
Decreto 1045 de 1978, por el cual se fijan las reglas generales para la aplicación de las normas sobre prestaciones sociales de los empleados públicos y trabajadores oficiales del sector nacional.	Presidencia de la República de Colombia	7 de Junio de 1978
Decreto Ley 2277 de 1979, por el cual se adoptan normas sobre el ejercicio de la profesión docente.	Presidencia de la República de Colombia	24 de septiembre de 1979
Decreto 451 de 1984, por el cual se dictan unas disposiciones en materia salarial para el personal que presta servicios en los Ministerios, Departamentos Administrativos,	Presidencia de la República de Colombia	23 de febrero de 1984

Documentos externos	Fuente de los datos	Versión o fecha de emisión según aplique
Superintendencias, Establecimientos Públicos y Unidades Administrativas del Orden Nacional.		
Decreto 1158 de 1994, por el cual se modifica el artículo 6o del Decreto 691 de 1994.	Presidencia de la República de Colombia	3 de Junio de 1994
Decreto 1724 de 1997. Por el cual se modifica el régimen de prima técnica para los empleados públicos del Estado.	Presidencia de la República de Colombia	4 de Julio de 1997
Decreto 1381 de 1997. Por medio del cual se establece la prima de vacaciones para los docentes de los servicios de Educativos Estatales.	Presidencia de la República de Colombia	26 de Mayo de 1997
Decreto 1278 de 2002. Por el cual se expide el Estatuto de Profesionalización Docente.	Presidencia de la República de Colombia	19 de Junio de 2002
Decreto 3222 de 2003. Por el	Presidencia de la República	10 de Noviembre de 2003

Documentos externos	Fuente de los datos	Versión o fecha de emisión según aplique
cual se reglamenta el artículo 22 de la Ley 715 de 2001, en relación con traslados de docentes y directivos docentes de los establecimientos educativos estatales.	de Colombia	
Decreto 1171 de 2004, por el cual se reglamenta el inciso 6 del artículo 24 de la Ley 715 de 2001 en lo relacionado con los estímulos para los docentes y directivos docentes de los establecimientos educativos estatales ubicados en áreas rurales de difícil acceso.	Presidencia de la República de Colombia	19 de Abril de 2004
Decreto 4361 de 2004, por el cual se establece el auxilio de transporte.	Presidencia de la República de Colombia	22 de diciembre de 2004
Decreto 916 de 2005, por el	Presidencia de la República	30 de Marzo de 2005

Documentos externos	Fuente de los datos	Versión o fecha de emisión según aplique
<p>cual se fijan las escalas de asignación básica de los empleos que sean desempeñados por empleados públicos de la Rama Ejecutiva, Corporaciones Autónomas Regionales y de Desarrollo Sostenible, Empresas Sociales del Estado, del orden nacional y se dictan otras disposiciones.</p>	<p>de Colombia</p>	
<p>Decreto 2739 de 2005, por el cual se modifica el artículo 4° del Decreto 1313 de 2005.</p>	<p>Presidencia de la República de Colombia</p>	<p>9 de Agosto de 2005</p>
<p>Decreto 1313 de 2005, por el cual se establece la remuneración de los servidores públicos, docentes y directivos docentes al servicio del estado en los</p>	<p>Presidencia de la República de Colombia</p>	<p>27 de abril 2005</p>

Documentos externos	Fuente de los datos	Versión o fecha de emisión según aplique
niveles de preescolar, básica y media que se rigen por el decreto ley 1278 de 2002 y se dictan otras disposiciones de carácter salarial y prestacional para el sector educativo oficial.		
Decreto 2831 de 2005, por el cual se reglamentan el inciso 2° del artículo 3° y el numeral 6° del artículo 7° de la Ley 91 de 1989, y el artículo 56 de la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones.	Presidencia de la República de Colombia	16 de Agosto de 2005
Decreto 595 de 2006, por el cual se modifica la remuneración de los servidores públicos docentes y directivos docentes al servicio del Estado en los	Presidencia de la República de Colombia	27 de Febrero de 2006

Documentos externos	Fuente de los datos	Versión o fecha de emisión según aplique
niveles de preescolar, básica y media y se dictan otras disposiciones de carácter salarial para el sector educativo oficial.		
Guía N° 8. Guía para la administración de los recursos del sector educativo. 2004. 1ra edición.	Ministerio de Educación Nacional	1era Edición – 2004
Cartilla de Liquidación de Nómina	Proyecto de Secretarías de Educación	Enero de 2008
Pago de pensiones alimenticias de conformidad con el artículo 411 del código civil, así como para satisfacer las obligaciones legales referentes a la protección de la mujer y de los hijos. En estos casos el salario puede embargarse en un 50%.	Presidencia de la República de Colombia	Vigentes

ANEXO 3.**ENTREVISTA PROCESO E. ATENCION AL CIUDADANO**

Proceso: Atención al Ciudadano (E)

Fecha:

Funcionario entrevistado:

1. Tiene a su disposición el manual de procesos y procedimientos del proceso Atención al Ciudadano?
2. Hace uso periódico de los indicadores establecidos en el manual de procesos?
3. Se realiza análisis periódico de los indicadores, y se tienen en cuenta como insumo para la toma de decisiones?
4. Utiliza los formatos de acciones correctivas, preventivas y el proceso de producto no conforme?
5. Se le han realizados auditorias internos al proceso que usted lidera?
6. En qué fechas aproximadamente?
7. Describa de manera breve o resumida en pasos, el proceso que usted realiza al atender un ciudadano.
8. Describa de manera breve o resumida en pasos, el proceso que realiza para radicar una petición, queja o reclamo.
9. Con que frecuencia se realiza la verificación y actualización de ejes temáticos?
10. Que mecanismo utiliza para verificar y estudiar la satisfacción del cliente?

11. Con que frecuencia se realiza actualización de los datos de los ciudadanos que presentan peticiones, quejas o reclamos?
12. Generar un reporte de las peticiones recibidas vía WEB
13. Realiza usted el envío de las respuestas dadas por los otros funcionarios de la SED?
14. Hace uso del Acta de Compromiso (formato E01.010F02) cuando el cliente no presenta la documentación completa?
15. Con que frecuencia se generan reportes del SAC que muestren el cumplimiento en los tiempos de respuesta?
16. Hace uso de los reportes del SAC para la toma de decisiones?
17. Con que frecuencia los directivos realizan reuniones para discutir o tomar decisiones teniendo como base los reportes del SAC?

ANEXO 4.

Proceso: Administración de Nómina (H06)

Fecha:

Funcionario entrevistado:

1. Tiene a su disposición el manual de procesos y procedimientos del proceso Atención al Ciudadano?
2. Hace uso periódico de los indicadores establecidos en el manual de procesos?
3. Se realiza análisis periódico de los indicadores, y se tienen en cuenta como insumo para la toma de decisiones?
4. Utiliza los formatos de acciones correctivas, preventivas y el proceso de producto no conforme?
5. Se le han realizado auditorías internas al proceso que usted lidera?
6. En qué fechas aproximadamente?
7. Elabore un diagrama de flujo del Proceso de Administración de Nómina tal como lo realiza actualmente.
8. Describa mediante diagrama de flujo el proceso de Administración de Nómina
9. Determine cuáles son las entradas y salidas del proceso.
10. Cuando la SED Recibe correspondencia caracterizada como novedad de nómina, quién realiza la distribución dentro del área de nómina?

11. Qué proceso realiza para verificar que las novedades recibidas hayan quedado correctamente ingresadas?
12. Cumple con un cronograma de nómina?
13. Cuáles son las principales causas del no cumplimiento del cronograma?
14. Dónde quedan guardados los soportes utilizados para el ingreso de las novedades?
15. Antes de ingresar las novedades en el aplicativo de Nómina, qué tipo de verificaciones realiza?
16. Existe archivo físico de los reportes generados dentro del proceso de Administración de nómina?
17. Qué actividades adicionales realiza que no se encuentran descritas en la documentación del proceso?
18. Los certificados de salarios solicitados, son emitidos manualmente o a través del Sistema de información?

ANEXO 10

FORMATO PLAN DE AUDITORIA INTERNA

<p>PROCESO</p> <p>AUDITADO: _____</p> <p>OBJETIVO AUDITORIA:</p> <p>_____</p>			
<p>NCE DE LA AUDITORIA: _____</p>			
<p>CRITERIOS:</p> <p>_____</p>			
<p>EQUIPO AUDITOR: _____</p> <p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;">_____</p>			
FECHA	HORA	LUGAR	CARGO AUDITADO

--	--	--	--	--

OBSERVACIONES: _____

FIRMA AUDITOR FIRMA AUDITADO