

RESOLUCIÓN N° 005407 DE 2013

“Por medio de la cual se crean y actualizan los Comités de la Secretaría de Educación Departamental de Córdoba para el mantenimiento y mejoramiento continuó del Sistema de Gestión de la Calidad”

EL SECRETARIO DE EDUCACIÓN DEPARTAMENTAL
En uso de sus facultades legales y

CONSIDERANDO

-Que el Artículo 1 de la Ley 872 del 2003: “*Creación del sistema de gestión de la calidad*”. Créase el Sistema de Gestión de la calidad de las entidades del Estado, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.

-El sistema de gestión de la calidad adoptará en cada entidad un enfoque basado en los procesos que se surten al interior de ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente.

-Que él (la) Secretario (a) de Educación es el (la) responsable de la implementación, seguimiento y control del Sistema de Gestión de la Calidad.

-Que conforme a lo anterior, se debe reglamentar los Comités de los Macroprocesos Gestión de la Calidad del Servicio Educativo de Educación Primaria, Básica y Media, Gestión de la Cobertura del Servicio Educativo, Atención al Ciudadano, Gestión del Talento Humano y el Comité Directivo; con el propósito de garantizar la eficiencia y pertinencia del servicio educativo y asegurar el cumplimiento de los procesos, procedimientos, las metas e indicadores establecidas en el Sistema de Gestión de Calidad

Que en virtud a lo expuesto

RESUELVE

ARTICULO PRIMERO: Créase el Comité Directivo cuya finalidad es realizar la revisión, validación, aprobación seguimiento y evaluación integral de forma que maximice el logro de las metas estratégicas definidas en relación a los ejes de política de Calidad , Cobertura y Eficiencia utilizando los instrumentos idóneos de gerencia que fortalezcan el cumplimiento cabal y oportuno de los procesos de la Secretaría de Educación dentro de los lineamientos y políticas establecidas para el desarrollo del sistema del control interno y el sistema de gestión de la calidad.

Dicho Comité estará integrado por los siguientes funcionarios:

- El Secretario de Despacho quien lo presidirá
- Líder de Planeación Educativa quien ejercerá la secretaría técnica
- Líder de Jurídica
- Líder Administrativo y financiero
- Líder de Gestión Organizacional
- Líder de Calidad
- Líder de Cobertura
- Líder Inspección y Vigilancia

RESOLUCIÓN N° **00540** DE 2013

“Por medio de la cual se crean y actualizan los Comités de la Secretaría de Educación Departamental de Córdoba para el mantenimiento y mejoramiento continuó del Sistema de Gestión de la Calidad”

El mencionado Comité se reunirá una vez al mes y de manera extraordinaria cuando las circunstancias lo requieran, con agenda definida, lugar y hora y tendrá las siguientes responsabilidades:

1. Revisar, analizar y aprobar el boletín estadístico y el informe diagnóstico estratégico del sector teniendo en cuenta los ejes de política y principales indicadores de los macroprocesos misionales y de apoyo que sirvan de insumo para el cumplimiento del Plan Desarrollo Educativo y Plan indicativo respectivo.
2. Aprobar el plan de inversión del Plan Desarrollo Educativo previa verificación de su coherencia con la definición del componente estratégico y de la inclusión de los programas y proyectos de la SED.
3. Aprobar el Plan Indicativo, los Planes de Acción, el Plan del Apoyo al Mejoramiento, Plan Anual de las inversiones previa verificación de la adecuada formulación de las metas de la distribución de los recursos por programas y proyecto de los macroproceso misionales y apoyo
4. Verificar y aprobar el plan de asistencia técnica y agenda coordinada de asistencia técnica de cada uno de los macro procesos misionales y de apoyo de la SED.
5. Evaluar los resultados de la ejecución de la asistencia técnica
6. Revisar y analizar los informes de seguimiento a los Planes de Acción, al Plan de Apoyo al Mejoramiento (PAM), a los Programas y Proyectos de la Secretaría, verificando las metas esperadas.
7. Evaluar el informe bimensual del estado del sistema de gestión de calidad, para asegurarse de su convivencia, adecuación, eficacia e identificar las oportunidades de mejora y las necesidades de efectuar cambios en el sistema, incluyendo lo político y los objetivos de la calidad. Adicionalmente, efectuar la divulgación de los resultados obtenidos en la revisión del SGC.
8. Definir ajustes requeridos a las estrategias, programas, proyectos y planes de acción por macroproceso misional o de apoyo y verificar posteriormente su efectividad en la corrección de las causas en los hallazgos correspondientes.
9. Estudiar, analizar y clasificar las metas obtenidos por cada uno de los indicadores que hacen parte del tablero de indicadores de cada uno de los macroprocesos misionales y de apoyo y hacer los ajustes y acciones necesarias e implementarlas para que aquellos indicadores con logros regulares y bajos alcancen la meta.
10. Validar el informe de gestión de la Secretaría de Educación Departamental y coordinar su respectiva divulgación a la comunidad como mecanismo de rendición de cuentas.
11. A probar las actividades, el cronograma, Planes de Acciones y Plan de Apoyo al Mejoramiento. El Plan de Riesgo y la Estructura Organizacional de los Proyectos con el fin de asegurar la adecuada admiración y ejecución de los programas y proyectos de la SED.
12. Aprobar las solicitudes de cambio con los ajustes requeridos sobre los programas y proyectos previa verificación de sus necesidades e impactos potenciales en el proyecto y en sus objetivos, y en concordancia con el plan de desarrollo.
13. Aprobar el Plan Operativo Anual de Inspección y Vigilancia previa verificación de su articulación con el Plan de Desarrollo Educativo y lo establecido en las normas vigentes.

14. Analizar las acciones de mejoramiento propuestas en el informe institucional ajustándolas y complementándolas con nuevas acciones de mejoramiento para las cuales asignará los recursos necesarios.
15. Revisar el avance institucional analizando el informe de seguimiento al mejoramiento institucional y evaluando las acciones que no se han ejecutado de acuerdo con el plan indicativo establecido.
16. Identificar y definir las acciones y medida de carácter institucional necesarios para responder a los riesgos y problemas que puedan afectar el logro de los objetivos de la SED en los términos de eficiencia, eficacia, economía y transparencia esperados o que permitan que se mantengan alienados con sus misiones institucionales.
17. Aprobar el Plan de Formación Docentes verificando su articulación con el Plan de Desarrollo Educativo y los Planes de acción, Plan de Apoyo al Mejoramiento (PAM) de cada macro proceso misional y de apoyo para controlar su ejecución y asegurar su eficacia.
18. Divulgar el Plan Estratégico de MTIC, garantizando que todos los funcionarios de la SED conozca su estrategia de tecnología y su consistencia con las estrategias de la entidad contenida en el plan de desarrollo educativo.
19. Identificar, clasificar y evaluar el impacto de los riesgos de los sistemas de información de la SED para determinar los planes y procedimientos a implementar para asegurar la continuidad y seguridad de las operaciones de la SED.
20. Realizar, analizar y actualizar constantemente el plan de contingencia de la SED con el fin de garantizar la comunicad y sostenimiento en la prestación de los servicios del SED en coordinación del funcionario de gestión admirativa y financiera.
21. Aprobar el Programa de Auditoría Interna de Calidad, verificando que su formulación responda al objetivo de la auditoria establecido.

ARTICULO SEGUNDO: Crease el Comité de Calidad para el macro proceso misional **D. Gestión de la calidad del servicio educativo en educación preescolar, básica y media**, con la finalidad gestionar el Plan de Apoyo al Mejoramiento de Calidad Educativa logrando las metas establecidas en el mismo y dando cumplimiento a las especificaciones técnicas del proceso de Gestión de la Calidad del Servicio Educativo en Educación Preescolar, Básica y Media, para garantizar la prestación efectiva del servicio.

Dicho Comité estará integrado por los siguientes funcionarios:

- Líder de Calidad
- Responsables de los Programas y Proyectos
- Líder Inspección y Vigilancia
- un (1) representante de los Directores de Núcleo y
- un (1) representante de los Directivo Docente de los Establecimientos Educativos de los municipios no certificados del Departamento de Córdoba.

El mencionado Comité de calidad para el macro proceso misional **D. Gestión de la calidad del servicio educativo en educación preescolar, básica y media** se reunirá cada mes y de manera extraordinaria cuando las circunstancia lo requieran, con agenda definida, lugar, hora y tendrá las siguientes responsabilidades:

RESOLUCIÓN N° 00540 DE 2013

"Por medio de la cual se crean y actualizan los Comités de la Secretaría de Educación Departamental de Córdoba para el mantenimiento y mejoramiento continuó del Sistema de Gestión de la Calidad"

Consolidar información para el perfil educativo, incluyendo los análisis descriptivos y comparativos a nivel territorial. Así mismo, presentar la información segmentada por variables (sector, zona, etc.), teniendo en cuenta los resultados por promedios, competencias y componentes en las pruebas SABER

1. Elaborar la caracterización y el perfil del sector educativo, teniendo en cuenta los consolidados territoriales y los referentes de calidad del nivel nacional así:

- Autoevaluación institucional,
- Pruebas SABER.
- Evaluaciones de desempeño
- Generalidades del entorno de la Entidad Territorial (S.E) (Análisis de las condiciones sociales, económicas, políticas y culturales)
- Cobertura Educativa (Oferta Educativa, metodología o proyectos que atienden poblaciones especiales, eficiencia interna.
- Eficiencia (planta docente, personal administrativo, financiación del sector, sistemas de información, plan sectorial)
- Referentes nacionales de Calidad (Estándares, Política de Calidad).

2. Elaborar y socializar el Plan de Apoyo al Mejoramiento (PAM) de los E.E, teniendo en cuenta:

- Consolidado territorial de autoevaluación Institucional por áreas de gestión: Gestión directiva, académica, administrativa, y comunidad.
- Consolidado territorial de evaluación de desempeño por competencias funcionales y comportamentales
- Consolidado territorial (perfil educativo) de pruebas SABER por promedios, competencias y componentes
- Viabilidad financiera, técnica y administrativa
- Aprobación y publicación del Plan de Apoyo al Mejoramiento (PAM).

3. Enviar al Ministerio de Educación Nacional, el Plan de Apoyo al Mejoramiento (PAM) para su revisión una vez sea aprobado por el Comité Directivo de la SED.

4. Definir las estrategias para realizar el seguimiento periódico a la ejecución de las actividades, efectuando los ajustes requeridos y verificar el cumplimiento de las metas del Plan de Apoyo al Mejoramiento (PAM).

5. Planear el proceso de evaluación de Docentes y Directivos Docentes, incluyendo: Cronograma general de las actividades, divulgación de la normatividad, lineamientos y orientaciones para la aplicación de la evaluación, definición de la población Docente y Directivo Docente por evaluar; definición del tipo de evaluaciones a aplicar.

6. Formular, desarrollar, apoyar la ejecución y hacer seguimiento al Plan Territorial de Formación Docente, con el fin de mejorar la calidad de la educación en los Establecimientos Educativos.

RESOLUCIÓN N° 00540 DE 2013

"Por medio de la cual se crean y actualizan los Comités de la Secretaria de Educación Departamental de Córdoba para el mantenimiento y mejoramiento continuó del Sistema de Gestión de la Calidad"

7. Con base en los resultados de las evaluaciones, identificar las necesidades de capacitación de la planta de personal, con el fin de contribuir a la realización de la planeación y seguimiento de los programas de capacitación y bienestar y registrarla en el Sistema de Información de Gestión de Recursos Humanos
8. Promover la creación y funcionamiento del Comité Territorial de Formación Docente, que será presidido por el Secretario de Educación y debe establecer las funciones y responsabilidades de los diferentes participantes.
9. Planificar y gestionar acciones y estrategias que promuevan la articulación entre los diferentes niveles educativos y la integración con otros sectores a partir de:
 - a. Identificación de necesidades y oportunidades de articulación
 - b. Posibilidades reales de acceso de los estudiantes a ofertas educativas pertinentes.
10. Prestar asistencia técnica a los Establecimientos Educativos para:
 - a. Mejorar su capacidad de su gestión, a partir de los resultados de las evaluaciones de Desempeño, autoevaluación y pruebas SABER
 - b. Mejorar los Proyectos Educativos Institucionales (PEI), incorporando en los planes de estudio los estándares, competencias y componentes definidos por el Ministerio de Educación Nacional
 - c. Difundir las iniciativas de mejoramiento institucional propuestas por el Ministerio de Educación Nacional (Políticas de Primera Infancia, Bilingüismo, Gestión escolar del riesgo, Educación para la Sexualidad y construcción de ciudadanía, uso de medios TIC, ciudadano digital) Implementar los ejes transversales (Educación para la Sexualidad y Construcción de Ciudadanía, Educación para el Ejercicio de los Derechos Humanos, Educación Ambiental, Gestión escolar del Riesgo, primera infancia y los demás definidos en cada Entidad Territorial) dentro del Proyecto Educativo Institucional de los Establecimientos Educativos
 - d. Gestionar el desarrollo y difusión de las redes académicas experiencias pedagógicas que contribuya al mejoramiento de la calidad de la educación al igual que foros, encuentros, seminarios, publicaciones, investigaciones, proyectos de aula y la asignación de recursos para la logística de los mismos.
 - e. Prestar Asistencia Técnica a los Establecimientos Educativos que obtienen resultados bajos en las pruebas SABER incluyendo:
 - f. Identificación de los establecimientos Educativos que requieran acompañamiento prioritario en la implementación de sus Planes de Mejoramiento Institucional.
 - g. Identificar las áreas, componentes y competencias que presentan bajos resultados, con el fin de identificar y apoyar la implementación de estrategias de mejoramiento en los establecimientos educativos.
 - h. Efectuar el acompañamiento a los Establecimientos Educativos identificados con bajos resultados en las pruebas SABER
 - i. Prestar asistencia técnica a los Directivos Docentes, para el desarrollo de la ruta de mejoramiento (autoevaluación y planes de mejoramiento institucional) en los Establecimientos Educativos, de acuerdo con los criterios definidos por el Comité de Calidad Educativo y tomando como referente los resultados del año anterior.

RESOLUCIÓN N° 00540 DE 2013

"Por medio de la cual se crean y actualizan los Comités de la Secretaría de Educación Departamental de Córdoba para el mantenimiento y mejoramiento continuó del Sistema de Gestión de la Calidad"

11. Recibir y revisar los Proyectos Educativos Institucionales (PEI) de los Establecimientos Educativos Oficiales y Privados, teniendo en cuenta que:
 - a. Cumplan los requisitos establecidos en el Decreto 3433/2008 (Otorgamiento de Licencias de Educación Formal)
 - Cumplan los requisitos establecidos en el Decreto 4904/2009 (Otorgamiento de Licencias de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano)
 - b. Emitir el concepto técnico del Proyecto Educativo Institucional, por el funcionario competente con fundamento en la normatividad vigente.
12. Implementar el Sistema de Información SIGCE a partir de:
 - a. Capacitación a los Establecimientos Educativos
 - b. Registrar la información en los módulos de PEI, PMI y PAM
 - c. Efectuar seguimiento a la calidad de la información registrada en el sistema SIGCE
13. Fortalecer la infraestructura física y tecnológica de los Establecimientos Educativos a partir de la identificación de necesidades de medios educativos e infraestructura, estrategias para la promoción, uso adecuado y seguimiento de los mismos.
14. Verificar que los Establecimientos Educativos analicen y usen los resultados de las evaluaciones de estudiantes tanto internas como externas, con el fin de generar estrategias enfocadas al mejoramiento continuo de la calidad educativa.
15. Realizar seguimiento a la definición e implementación del Sistema Institucional de valuación de Estudiante – SIEE en los Establecimientos Educativos oficiales.
16. Verificar que los establecimientos educativos oficiales apliquen las evaluaciones de periodo de prueba y desempeño anual, resuelvan los recursos de reposición y apelación y apliquen y socialicen los resultados a los docentes y directivos docentes que se rigen por el Decreto Ley 1278 de 2002, de acuerdo con la normatividad vigente y las orientaciones emitidas por el Ministerio de Educación Nacional.
17. Efectuar la medición, análisis de los indicadores del proceso de Gestión de Calidad Educativa y presentarlos al Comité Directivo de la Secretaría de Educación generando las propuestas y acciones de mejora.
18. Garantizar la implementación oportuna y eficaz de las acciones correctivas y preventivas definidas en su macroproceso

ARTÍCULO TERCERO: Crease el Comité de Talento Humano para el macroproceso de apoyo Gestión del Talento Humano con la finalidad de garantizar la prestación oportuna del servicio educativo en condiciones de eficiencia y eficacia.

El Comité de Gestión de Talento Humano estará integrado por los siguientes funcionarios:

- Líder Administrativo y Financiero
- Líder de Calidad
- Responsable de Prestaciones Sociales
- Responsable de Ascenso y Escalafón
- Responsable de Personal y Planta

RESOLUCIÓN N° 00540 DE 2013

"Por medio de la cual se crean y actualizan los Comités de la Secretaría de Educación Departamental de Córdoba para el mantenimiento y mejoramiento continuó del Sistema de Gestión de la Calidad"

El mencionado Comité se reunirá cada mes y de manera extraordinaria cuando las circunstancias lo requieran, con agenda definida, lugar, hora y tendrá las siguientes responsabilidades:

1. A partir de los parámetros técnicos de distribución de planta de personal establecidos por el MEN, realizar las proyecciones y estudios tendientes a modificar la composición de la planta y su distribución, de conformidad con las variables de población atendida, matrícula y dispersión.
2. Mantener actualizada la información de la planta, teniendo en cuenta las novedades de personal que se presenten y registrarlas a través del sistema correspondiente.
3. Analizar y gestionar las novedades de la planta de personal: traslados, permutas, reubicaciones, licencias, permisos, encargos, cubrimiento de vacantes, requerimientos de personal, comisiones, ausencias, abandono del cargo, renunciaciones, insubsistencias, retiro del servicio, vacaciones, reintegros de personal, entre otras) utilizando el Sistema de Información de Gestión de Recursos Humanos, desde la radicación del trámite hasta la generación de los actos administrativos de cada una de las novedades de la planta de personal. Estas novedades deben notificarse personalmente o por edicto, a través de los medios de comunicación disponibles; deben ser gestionadas y emitidas desde el sistema de información y archivadas en la historia laboral de cada funcionario.
4. Desarrollar procedimientos de selección de personal que garanticen el ingreso de funcionarios docentes, directivos docentes y administrativos idóneos para ocupar los cargos vacantes. La provisión de empleos debe realizarse de acuerdo con la normatividad vigente aplicable, tanto para la provisional como para la definitiva de Gestión de Recursos Humanos y surtir el proceso ejecutorio del acto administrativo.
5. Planear y desarrollar programas de inducción y reinducción periódica al personal nombrado, registrando los resultados en el Sistema de Información de Gestión de Recursos Humanos.
6. Planear e implementar la evaluación del periodo de prueba de los docentes nombrados bajo el decreto 1278 de 2002, garantizando el cumplimiento de su objetivo.
7. Coordinar la evaluación del desempeño de los servidores públicos administrativos, adscritos a la Secretaría de Educación, de acuerdo con las disposiciones normativas vigentes
8. Administrar las solicitudes de inscripción en la carrera docente, ascenso en el escalafón o reubicación de nivel salarial para docentes y directivos-docentes, teniendo en cuenta las normas vigentes aplicables a los distintos regímenes de personal (2277 de 1979 y 1278 de 2002), generando el acto administrativo de aceptación o rechazo (inscripción o ascenso) por medio del Sistema de Información de Gestión de Recursos Humanos, que garantice el registro de la novedad en la nómina y en la historia laboral.
9. Realizar el trámite de reconocimiento de las prestaciones sociales y económicas de los docentes, de acuerdo con los procedimientos establecidos en el Fondo de Prestaciones Sociales del Magisterio y en articulación con la fiduciaria encargada de la administración de los recursos económicos de dichas prestaciones.
10. Gestionar a través del Comité Regional de Prestaciones y Seguridad Social del Magisterio, las reclamaciones por los servicios médico - asistenciales que presenten los docentes.

RESOLUCIÓN N° 00540 DE 2013

"Por medio de la cual se crean y actualizan los Comités de la Secretaría de Educación Departamental de Córdoba para el mantenimiento y mejoramiento continuó del Sistema de Gestión de la Calidad"

11. Aprobar la nómina de la planta de personal, previa liquidación y revisión de la pre-nómina. Esta actividad debe ser realizada en el Sistema de Información de Gestión de Recursos Humanos.
12. Tramitar y expedir las certificaciones laborales solicitadas por los funcionarios administrativos, docentes y directivo-docente, de acuerdo con la información contenida en las historias laborales y registradas en el Sistema de Información de Gestión de Recursos Humanos.
13. Efectuar la medición, análisis de los indicadores del proceso de Gestión de Calidad Educativa y presentarlos al Comité Directivo de la Secretaría de Educación generando las propuestas y acciones de mejora.
14. Garantizar la implementación oportuna y eficaz de las acciones correctivas y preventivas definidas en su macroproceso

ARTÍCULO CUARTO: Actualizar el Comité de Cobertura y sus responsabilidades para desarrollo del proceso de matrícula del sector educativo oficial y contribuir a la toma decisiones estratégicas para el sector educativo.

Dicho Comité estará integrado por los siguientes funcionarios:

- Líder de Cobertura
- Líder de Calidad
- Líder de Inspección y Vigilancia
- Un (1) Representante de los Directores de Núcleo
- Un (1) Representante de los Supervisores.

El Comité de Cobertura se reunirá cada dos meses y de manera extraordinaria cuando las circunstancias lo requieran, con agenda definida, lugar, hora y tendrá las siguientes responsabilidades:

- a. Planear la prestación del servicio educativo, mediante estudios que permitan identificar aquellas zonas y niveles en los cuales no es posible atender a la población en edad escolar, así como definir estrategias que garanticen el acceso y la permanencia de los niños, niñas y jóvenes en el sistema educativo.
- b. Realizar el análisis para proyectar la demanda potencial de cupos educativos teniendo en cuenta los siguientes aspectos: información de la población en edad escolar, identificación de la población por fuera del sistema educativo (diferentes grupos poblacionales), proyecciones del crecimiento poblacional y su incidencia en la cobertura educativa, análisis de los cohortes de estudiantes atendidos en el sistema y de las necesidades de continuidad de la oferta del servicio educativo. Realizar el análisis para determinar la demanda potencial de cupos educativos debe realizarse a nivel regional y en cada una de las divisiones territoriales (municipio, comuna o localidad), teniendo en cuenta la información por establecimientos educativos, de cada entidad territorial certificada.
- c. El resultado del ejercicio de planeación de la prestación del servicio educativo debe apoyar: la definición e identificación de estrategias de búsqueda de los niños, niñas y jóvenes que no han accedido al sistema, de la población desertora y repitente, requerimientos de plantas de personal y deconstrucción o mejoramiento de infraestructura, la necesidad de recurrir a la implementación de modelos educativos flexibles y a la contratación del servicio educativo como estrategia de ampliación de cobertura.
- d. Generar estrategias de ampliación de cobertura y permanencia educativa en

RESOLUCIÓN N° 005407

DE 2013

"Por medio de la cual se crean y actualizan los Comités de la Secretaría de Educación Departamental de Córdoba para el mantenimiento y mejoramiento continuó del Sistema de Gestión de la Calidad"

- conjunto con las diferentes áreas de la Secretaría de Educación.
- e. Analizar indicadores de gestión del macroproceso de cobertura para garantizar la adecuada prestación del servicio educativo.

ARTÍCULO QUINTO: crease el Comité de Atención al Ciudadano cuya finalidad es definir estrategias que busquen garantizar la satisfacción de los clientes en los productos y servicios de la Secretaría de Educación.

Dicho Comité estará integrado por los siguientes funcionarios:

- Líder de Atención al Ciudadano
- Líder Gestión Organizacional
- Líder de Jurídica
- Líder Administrativo y Financiero

El Comité se reunirá cada mes y de manera extraordinaria cuando las circunstancias lo requieran, con agenda definida, lugar y hora y tendrá las siguientes responsabilidades:

10. Analizar las tendencias en relación a los requerimientos interpuestos en la Secretaría de Educación Departamental.
11. Reportar, medir y analizar los indicadores del macroproceso.
12. Definir, implementar y realizar seguimiento a las acciones correctivas y preventivas; producto del análisis de indicadores y de las no conformidades registradas.
13. Garantizar a los clientes y a la ciudadanía un desarrollo eficaz, eficiente y efectivo de los servicios a través del trámite de las Peticiones, Quejas y Sugerencias interpuestas por inquietudes e insatisfacción.
14. Retroalimentar las inquietudes del cliente y de la ciudadanía para el mejoramiento continuo de la imagen y servicios que ofrece la Entidad; dando cumplimiento a sus disposiciones legales vigentes.
15. Impulsar acciones de mejoramiento de los macroprocesos de la Secretaría de Educación Departamental; a través de la identificación de las causas de las Peticiones, Quejas y Sugerencias.
16. Identificar y Controlar el Servicio no Conforme de los Macroprocesos Misionales y con el propósito de prevenir su uso o entrega no intencional.
17. Aumentar el grado de satisfacción de los clientes por la prestación eficiente, eficaz y efectiva de los servicios de los Macroprocesos del Sistema de Gestión de Calidad.
18. Evaluar el grado de satisfacción de los ciudadanos con respecto al servicio prestado por la Secretaría de Educación, con el fin de generar planes de mejoramiento correspondientes.



ARTÍCULO SEXTO: Esta resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE

10 MAY 2013


WILLIAM TAPIA ESPITIA

Secretario de Educación Departamental

Revisó:  ALBERTO SEGUNDO SAENZ SIERRA
Director Administrativo con Funciones de Personal
Elaboró:  Liliana Cabrales - Contratista