

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

OBJETO. El presente Documento de Especificaciones Técnicas tiene por objeto establecer los requisitos que debe cumplir el proceso de Atención al Ciudadano para garantizar la prestación efectiva del servicio

ALCANCE. El presente Documento de Especificaciones Técnicas abarca el proceso que se lleva a cabo en el Ministerio de Educación Nacional y a nivel territorial en las Secretarías de Educación de entidades territoriales certificadas.

DEFINICIONES. Con el fin de interpretar adecuadamente el presente Documento de Especificaciones Técnicas, se utilizarán las siguientes definiciones:

Especificaciones Técnicas: Documento en el que se establecen las características del proceso, con inclusión de las disposiciones administrativas aplicables, cuya observancia es obligatoria.

Certificado de Conformidad: Documento emitido conforme a las reglas de un sistema de certificación, en el cual se puede confiar razonablemente que el proceso identificado está conforme con un Reglamento Técnico, Norma Técnica u otra especificación técnica o documento normativo específico.

Entidad territorial Certificada: municipio o departamento que tiene una población igual ó superior a 100.000 habitantes, o que cumple con el decreto 2700 de 2004 por el cual se establecen los requisitos y procedimientos para la certificación de los municipios que a 31 de diciembre de 2002 contaban con menos de 100.000 habitantes.

RESPONSABLES. Los responsables del cumplimiento de los requerimientos del presente Documento de Especificaciones Técnicas son los líderes del proceso de atención al ciudadano en el Ministerio de Educación Nacional y en las Secretarías de Educación de las entidades territoriales certificadas.

REQUISITOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Ministerio de Educación Nacional y las Secretarías de Educación deben:

1. CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

Establecer e implementar un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

- a. Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión;
- b. Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente;
- c. Asegurarse que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos;
- d. Asegurarse que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso;
- e. Asegurarse que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables;
- f. Asegurarse que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución, y
- g. Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

2. CONTROL DE LOS REGISTROS

- a. Establecer e implementar un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la recibo, organización, la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y disposición de los registros, acorde con las disposiciones legales vigentes sobre la materia.
- b. Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como la operación eficaz de los requisitos de gestión de la calidad. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.
- c. La entidad debe establecer y conservar registros que suministren evidencia que el servicio ha sido controlado de acuerdo con los procedimientos documentados aplicables. Estos registros deben mostrar claramente si el producto ha sido conforme,

en los casos en que el producto sea no conforme, se deben aplicar los procedimientos para el control de productos no conformes. Los registros deben identificar la autoridad responsable por el control del proceso.

3. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

La dirección de la entidad debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación de los requisitos de gestión de la calidad, mediante:

- a. La comunicación a los servidores públicos y/o particulares que ejerzan funciones pública de la entidad acerca de la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales
- b. La determinación de la política de la calidad
- c. La seguridad que se establecen los objetivos de la calidad
- d. La realización de las revisiones por la dirección
- e. El aseguramiento de la disponibilidad de recursos
- f. Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos

La alta dirección de la entidad debe asegurar que las responsabilidades y autoridades del personal que dirige, ejecuta y verifica las actividades que afectan la calidad del proceso, están definidas y son comunicadas dentro de la entidad correspondiente.

Se debe designar un miembro de la dirección, quien con independencia de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad para asegurarse que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el cumplimiento de los requisitos técnicos y los de gestión de la calidad de la presente Especificación Técnica.

4. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

La entidad debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para implementar, mantener y verificar los requisitos de gestión de calidad y técnicos para el control de la conformidad del proceso descrito en esta especificación técnica.

5. RECURSOS HUMANOS

El personal que realice trabajos que afecten a la calidad del proceso y que realiza las actividades de control requeridas, de acuerdo con los procedimientos documentados aplicables, debe ser competente en cuanto a la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas. Para tal efecto la entidad debe:

- a. Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan la calidad del proceso y el control de acuerdo con los procedimientos documentados aplicables.
- b. Proporcionar formación o tomar otras acciones para satisfacer dichas necesidades.
- c. Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas.

6. CONTROL DE LA REALIZACIÓN DEL PROCESO

La entidad debe planificar y llevar a cabo la realización del proceso bajo condiciones controladas que permitan garantizar el cumplimiento del proceso con los requisitos establecidos en el presente Documento de Especificaciones Técnicas. Las condiciones controladas deben incluir:

- a. La disponibilidad de información que describa las características del proceso.
- b. La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario.
- c. El uso del equipo adecuado.
- d. La implementación del seguimiento y de la medición.
- e. La implementación de actividades de entrega del proceso y posteriores a la entrega.

7. ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

La entidad debe asegurarse que el producto y/o servicio adquirido para la realización del proceso cumple los requisitos especificados en los pliegos de condiciones, términos de referencia o en las disposiciones aplicables y debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para lograr esto.

La entidad debe evaluar y seleccionar a los proveedores con base en una selección objetiva y en función de su capacidad para suministrar productos y/o servicios de acuerdo con los requisitos

definidos previamente por la entidad. Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación de los proveedores. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria derivada de estas.

NOTA: Selección objetiva se refiere a aquella selección en la cual la escogencia se hace al ofrecimiento más favorable a la entidad y a los fines que ella busca, sin tener en consideración factores de afecto o de interés y, en general, cualquier clase de motivación subjetiva.

8. IDENTIFICACIÓN, TRAZABILIDAD DEL PRODUCTO

Se debe establecer una metodología única que permita recuperar la información relevante de la realización del proceso

9. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

La entidad debe medir y hacer un seguimiento de las características del proceso para verificar que se cumplen los requisitos del presente Documento de Especificaciones Técnicas y debe demostrar su cumplimiento, para tal fin, la entidad debe aplicar procedimientos documentados.

La entidad debe mantener evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la realización del proceso.

10. PRODUCTO NO CONFORME

La entidad debe asegurar que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifica. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme deben estar definidos en un procedimiento documentado. Cuando se detecta un producto no conforme después de la entrega, la entidad debe tomar las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad.

11. ACCIONES PREVENTIVAS

La entidad debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales. Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los requisitos para:

- a. determinar las no conformidades potenciales y sus causas,
- b. evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades,
- c. determinar e implementar las acciones necesarias,
- d. registrar los resultados de las acciones tomadas , y
- e. revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas

12. ACCIONES CORRECTIVAS

La entidad debe tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas. Se debe establecer un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- a. Revisar las no conformidades
- b. Determinar las causas de las no conformidades
- c. Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir,
- d. Determinar e implementar las acciones necesarias,
- e. Registrar los resultados de las acciones tomadas, y
- f. Revisar las acciones correctivas tomadas.

13. TRATAMIENTO DE QUEJAS

La entidad debe aplicar y mantener actualizados procedimientos documentados para la recepción y tratamiento de las quejas de los clientes sobre el proceso. Debe existir evidencia con relación al tratamiento dado a la queja. Se debe mantener un registro numerado consecutivamente de las quejas de sus clientes, así como del tratamiento dado a las mismas.

14. AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

La entidad debe llevar a cabo, a intervalos planificados, auditorías internas para determinar si se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva las presentes especificaciones técnicas.

Se debe establecer un procedimiento documentado para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados.

Deben mantenerse registros de las auditorías y sus resultados.

Se debe planificar un programa de auditorías internas tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos por auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se deben definir los criterios de la auditoría interna, su alcance, su frecuencia y metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías internas deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.

El responsable del proceso que esté siendo auditado debe asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación

REQUISITOS TÉCNICOS

El Ministerio de Educación Nacional debe:

15. Definir los ejes temáticos y tiempos de respuesta para cada uno de los trámites, tipos de documentos y solicitudes que ingresen al MEN. Esta definición debe ser realizada por cada una de las áreas del MEN a la cual pertenezca el eje temático; cada vez que se presente un cambio en los mismos, debe comunicarse a la Unidad de Atención al Ciudadano para su respectiva actualización.
16. Evaluar y aprobar las solicitudes de las Secretarías de Educación en cuanto a la creación y actualización de ejes temáticos, los cuales son estándar para todas las secretarías de educación que manejan el sistema de información de Atención al Ciudadano SAC, apoyado por el Proyecto de Modernización.
17. Capacitar al personal que tiene contacto directo con el ciudadano, en servicio al cliente o cultura del servicio y en el uso de los sistemas de información aplicables al proceso.
18. Recepcionar y radicar en los Sistemas de Atención al Ciudadano, las consultas, quejas y sugerencias formuladas por los ciudadanos a través de los siguientes medios disponibles: ventanillas de radicación de la Unidad de Atención al Ciudadano, atención personal, atención telefónica o vía Web por medio del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), y hacer seguimiento a las dependencias encargadas de dar respuesta.
19. Realizar los siguientes trámites:
 - a. Recepcionar y gestionar las solicitudes de legalizaciones de documentos expedidos por Instituciones de Educación Superior (IES) y las solicitudes de certificados de programas, idoneidad y existencia y representación legal de IES.
 - b. Radicar y direccionar al área correspondiente las solicitudes de convalidaciones de estudios de educación superior realizados en el exterior.
20. Generar y entregar a los jefes de área, los informes sobre el estado de los requerimientos radicados en el sistema de información y la información detallada por dependencia de todos los requerimientos asignados, su estado y porcentaje de oportunidad.
21. Numerar y publicitar los actos administrativos generados internamente, garantizando el conocimiento de su contenido, mediante su comunicación y notificación personal o por edicto, o publicación en el diario oficial, según aplique.
22. Administrar las comunicaciones oficiales, de acuerdo con las siguientes actividades:

- a. Asignar número de radicación con el propósito de facilitar la trazabilidad y seguimiento del documento.
 - b. Clasificar y entregar la correspondencia por dependencia según sea su competencia.
- 23.** Administrar Archivo de gestión, teniendo en cuenta:
- a. Aplicar las normas del Archivo General de la Nación y los parámetros que rigen el manejo y organización de los archivos de gestión.
 - b. Aplicar y actualizar las tablas de retención documental con respecto a la disposición final de los documentos que se encuentran en las dependencias.
 - c. Realizar y controlar el préstamo de documentos para consulta en las dependencias, con el fin de facilitar el acceso de los servidores a la información.
 - d. Transferir el archivo de gestión al archivo central, de acuerdo con lo estipulado en las tablas de retención documental.
- 24.** Administrar Archivo Central, teniendo en cuenta:
- a. Ejercer control, mantenimiento y conservación de los documentos que ingresan al archivo central del MEN.
 - b. Aplicar las tablas de valoración documental aprobadas por el Archivo General de la Nación, con respecto al destino final de los documentos que se encuentran en el archivo central.
 - c. Elaborar certificaciones laborales requeridas por ex servidores del Ministerio de Educación Nacional.
- 25.** Promover el buen uso del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), manejado por las Secretarías de Educación por medio del desarrollo de las siguientes actividades:
- a. Programar y prestar asistencia técnica a las Secretarías de Educación de entidades territoriales certificadas, de acuerdo con los criterios definidos por el Proyecto de Modernización.
 - b. Realizar seguimiento a la Gestión de los requerimientos radicados por las secretarías de educación en el sistema de información de Atención al Ciudadano.
 - c. Realizar seguimiento a la Gestión de los requerimientos radicados por las secretarías de educación en el sistema de información de Atención al Ciudadano.
 - d. Realimentar a las SE sobre el resultado del seguimiento realizado.

26. Ejecutar los procesos de capacitación e implementación de los cambios realizados al SAC, que afecten la operación del proceso en las Secretarías de Educación de Entidades Territoriales Certificadas que manejen dicho sistema.
27. Evaluar el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes.
28. Realizar seguimiento al estado de los requerimientos reasignados a las secretarías de educación a través del sistema de información de Atención al Ciudadano SAC.

Las Secretarías de Educación de las Entidades territoriales certificadas deben:

29. Identificar los ejes temáticos y tiempos de respuesta para cada uno de los trámites, tipos de documentos y solicitudes que ingresen a la SE, asociándolos a cada una de las dependencias en el sistema de información de Atención al Ciudadano. Esta identificación debe ser realizada de manera conjunta entre el líder de atención al ciudadano y los responsables de cada una de las áreas de la SE a la cual pertenezca el eje temático; cada vez que se presente un cambio en los mismos, debe comunicarse al líder de Atención al Ciudadano para su respectiva actualización.
30. Capacitar a los servidores de la Secretaría de Educación, en cultura del servicio y en el uso del sistema de información SAC. Adicionalmente promover el uso del SAC a través de la Web a Docentes y Directivos Docentes de las Instituciones Educativas.
31. Recibir, radicar, asignar, tramitar y responder oportunamente en el sistema de información de Atención al Ciudadano las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y correspondencia que ingrese a la SE, por los diferentes canales establecidos: Atención personalizada, atención telefónica, Fax, Correo Certificado, Correo Electrónico o vía Web en el SAC.
32. Atender las quejas contra los servidores de la Secretaria a través de la oficina de control interno disciplinario, o el superior inmediato del investigado, en caso de no contar con dicha oficina, tomando las acciones a que haya lugar para su tratamiento.
33. Definir y actualizar la información de los trámites y las preguntas frecuentes, como medio de orientación al ciudadano.
34. Controlar la correspondencia que ingresa a la Secretaría de Educación, teniendo en cuenta:
 - a. Radicar las comunicaciones oficiales a las dependencias de acuerdo con los ejes temáticos para facilitar la trazabilidad y seguimiento del documento. Las comunicaciones radicadas deben ser identificadas con la siguiente información como mínimo: Numero de caso radicado, fecha de radicación, fecha de vencimiento y

responsable del requerimiento. Dicha información deberá suministrarse al ciudadano y al responsable de la dependencia de la Secretaría de Educación que efectuará el respectivo trámite.

- b. Clasificar y entregar la correspondencia por dependencia, dejando evidencia del recibido por parte de las dependencias.
- 35.** 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.
- 36.** Generar y entregar mínimo una vez al mes, los informes sobre el estado de los requerimientos radicados en el sistema de información de Atención al Ciudadano y la información detallada por dependencia de todos los requerimientos asignados, su estado y porcentaje de oportunidad. Como resultado del informe se debe generar los planes de mejoramiento correspondiente en caso de aplicar.

VIGENCIA. El presente Documento de Especificaciones Técnicas entra en vigencia a partir de su publicación para el Ministerio de Educación Nacional y las Secretarías de Educación.

ORGANISMOS ENCARGADOS DE LA EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD. La evaluación de la conformidad del presente Documento de Especificaciones Técnicas será realizada por un organismo externo de certificación, acreditado en certificación de procesos.