 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<b>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ</b>	Código: MCAL
	<b>MACROPROCESO: N. ADMINISTRACION DEL SISTEMA DE GESTION</b>	Versión: 05
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	Fecha: Julio de 2015
		Página 1 de 23


*Copia Controlada*

**República de Colombia**  
**MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL**  
**Proyecto de Modernización de Secretarías de**  
**Educación**

**SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE**  
**IBAGUÉ**


**MANUAL DEL SISTEMA**  
**DE GESTION DE CALIDAD**

**2015**

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<b>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ</b>	Código: MCAL
	<b>MACROPROCESO: N. ADMINISTRACION DEL SISTEMA DE GESTION</b>	Versión: 05
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	Fecha: Julio de 2015
		Página 2 de 23


## CONTROL DE CAMBIOS

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Elaborado por</b>	<b>Descripción del Cambio</b>
01	Febrero 2010	Grupo de Modernización de la Secretaría de Educación	Elaboración del Documento
02	Febrero 2011	Grupo de Planeación de la Secretaría de Educación	Actualización del Documento por adopción de la estructura interna de la Secretaría de Educación
03	Septiembre 2012	Equipo de trabajo de la Secretaría de Educación con el apoyo del Equipo Consultor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se ajustó el formato del documento</li> <li>• Se cambió la palabra subproceso por procedimiento</li> <li>• Se incluyó como responsable del seguimiento y aprobación del documento al Comité de Calidad</li> <li>• Se actualizó el documento de acuerdo con las necesidades de la Secretaría</li> </ul>
04	Junio de 2014	Equipo de trabajo de la Secretaría de Educación con el apoyo del Equipo Consultor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajustes en el documento por la actualización de la Norma MECI 1000:2014.</li> </ul>
05	Julio de 2015	Equipo de trabajo de la Secretaría de Educación con el apoyo del Equipo Consultor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajustes en el direccionamiento estratégico de la entidad, de acuerdo con la nueva versión de Misión, Visión, Política y Objetivos de Calidad, aprobados en el Comité de Calidad del 29 de julio de 2015.</li> </ul>

 Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MCAL
	MACROPROCESO: N. ADMINISTRACION DEL SISTEMA DE GESTION	Versión: 05
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Fecha: Julio de 2015
		Página 3 de 23

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1.</b>	<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>4</b>
1.1	Objetivo .....	5
1.2	Responsabilidad .....	5
1.3	Referencias Normativas.....	5
1.4	Alcance.....	5
<b>2.</b>	<b>TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....</b>	<b>6</b>
<b>3.</b>	<b>PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN<sup>10</sup></b>	
3.1	Reseña histórica de la entidad .....	10
3.2	Estructura Organizacional de la Secretaría de Educación .....	10
	.....	11
3.3	Misión .....	11
3.4	Visión.....	12
3.5	Valores. Los siguientes valores, son tomados del Código de Ética de la Alcaldía Municipal.....	12
3.6	Definición de clientes, productos y servicios de la Secretaría.....	13
3.7	Requisitos de los clientes .....	13
<b>4.</b>	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD .....</b>	<b>15</b>
4.1	Política de Calidad.....	15
4.2	Objetivos de calidad .....	15
4.3	Alcance.....	16
4.4	Exclusiones.....	16
4.5	Compromiso de la Alta Dirección.....	16
<b>5.</b>	<b>MODELO DE OPERACION POR PROCESOS .....</b>	<b>17</b>
5.1	Modelo de operación por procesos en la Secretaría de Educación .....	17
5.2	Estructura de la Documentación del Sistema de Gestión de Calidad .....	21
5.3	Control del Sistema de Gestión de Calidad .....	21
5.4	Enfoque al cliente .....	22
5.5	Alineación del direccionamiento estratégico .....	22

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<b>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ</b>	Código: MCAL
	<b>MACROPROCESO: N. ADMINISTRACION DEL SISTEMA DE GESTION</b>	Versión: 05
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	Fecha: Julio de 2015
		Página 4 de 23

## 1. INTRODUCCIÓN


Ante la creciente importancia y exigencia de productos y servicios de calidad y el concepto de mejoramiento continuo no sólo en las organizaciones de carácter privado, sino también en las entidades del sector público, nace la necesidad de la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) orientado a desarrollar todas las actividades con calidad, garantizando así la prestación de un mejor servicio a la comunidad en general y al recurso humano que interviene en su desarrollo.

En este sentido, la Secretaría de Educación Municipal de Ibagué ha estructurado un Sistema de Gestión de la Calidad enfocado especialmente a garantizar la prestación de un mejor servicio en materia de educación a la comunidad, orientando el desarrollo de los procesos en un escenario de calidad y mejoramiento continuo, gracias al compromiso de la alta dirección y de su personal, en busca de apoyar la toma de decisiones basadas en datos y experiencias adquiridas durante la realización de los procesos, para de esta manera asegurar la uniformidad y el mejoramiento en las prácticas de la entidad.

Adicionalmente, la Secretaría de Educación Municipal, con la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad y la interacción de los procesos, busca dar cumplimiento a las directrices del Ministerio de Educación Nacional (Especificaciones Técnicas de los procesos) y los lineamientos descritos en las Normas Técnicas de Calidad ISO 9001:2008 (Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos), NTCGP 1000:2009 (Calidad en la Gestión Pública) y el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2014.

El Manual de Calidad de la Secretaría de Educación Municipal de Ibagué enuncia la política y objetivos de calidad, el alcance del sistema incluyendo las exclusiones en términos de la norma con sus respectivas justificaciones, el compromiso de la Alta Dirección y la forma como la interacción de los procesos mediante la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad da cumplimiento a los requisitos legales y técnicos y al tratamiento del producto no conforme, para lograr así la consecución de la misión y la visión de la entidad y

Por lo descrito anteriormente, el presente documento pretende dar soporte y servir como una herramienta de uso diario y conocimiento para todas las personas involucradas en el alcance definido para el Sistema de Gestión de la Calidad, su administración y control se realiza mediante el Macroproceso N. Administración del Sistema de Gestión de Calidad.

 Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7	<b>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ</b>	Código: MCAL
	<b>MACROPROCESO: N. ADMINISTRACION DEL SISTEMA DE GESTION</b>	Versión: 05
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	Fecha: Julio de 2015
		Página 5 de 23

## 1.1 Objetivo

El presente manual tiene como objetivo describir la estructura, composición y funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la Secretaría de Educación del Municipio de Ibagué, para comprender la interacción entre los procesos; asegurando la satisfacción de los ciudadanos y el mejoramiento continuo, tomando como base los lineamientos descritos en las normas NTC – ISO 9001:2008 (Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos), NTC – GP 1000:2009 (Calidad en la Gestión Pública) y el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2014.

## 1.2 Responsabilidad

La aprobación de este Manual es responsabilidad del Comité de Calidad y su aplicación es responsabilidad de los Servidores Públicos de la Secretaría de Educación Municipal que participan y aportan a cualquiera de los procesos definidos en el Sistema de Gestión de Calidad.


## 1.3 Referencias Normativas

El Manual de Calidad contiene disposiciones que hacen referencia a las siguientes normas:

- Especificaciones Técnicas generadas por el Ministerio de Educación Nacional con la inclusión de las disposiciones administrativas
- Normatividad institucional
- Normatividad nacional y sectorial aplicable (**Ver Anexo 1. Normograma**)

## 1.4 Alcance

Este manual describe el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), de la Secretaría de Educación del Municipio de Ibagué, el cual está basado en los requisitos de las Especificaciones Técnicas, con la inclusión de las disposiciones administrativas aplicables, emanadas por el Ministerio de Educación Nacional, con la finalidad de demostrar la capacidad de esta Entidad para proporcionar de manera consistente servicios que cumplan con los objetivos de calidad y con los requisitos de los clientes.

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<b>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ</b>	Código: MCAL
	<b>MACROPROCESO: N. ADMINISTRACION DEL SISTEMA DE GESTION</b>	Versión: 05
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	Fecha: Julio de 2015
		Página 6 de 23

## 2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**Acción correctiva.** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable con el objeto de prevenir su repetición. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

**Acción preventiva.** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable. Las acciones preventivas tomadas deben ser apropiadas para los efectos de los problemas potenciales.

**Acuerdos, compromisos o protocolos éticos.** Establecer las declaraciones explicativas en relación con las conductas de los servidores públicos, mantienen la coherencia de la gestión con los principios consagrados en la Constitución Política, la ley y la finalidad social del Estado.

**Alcance.** Este apartado delimita el área o campo de aplicación de un documento o procedimiento.


**Alta dirección.** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel de una organización.

**Auditor.** Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.

**Auditoría de Calidad.** Examen sistemático e independiente para determinar si las actividades y los resultados relacionados con la calidad cumplen disposiciones preestablecidas y si estas disposiciones se aplican en forma efectiva y son aptas para alcanzar los objetivos.

**Autoevaluación de la Gestión.** Elemento basado en un conjunto de indicadores de gestión diseñados en los Planes y Programas y en los procesos de la entidad, permita una visión clara e integral de su comportamiento, la obtención de metas y resultados previstos e identificar las desviaciones sobre las cuales se deben tomar los correctivos que garanticen el cumplimiento de los objetivos institucionales.

**Autoevaluación de control.** Elemento de control basado en el conjunto de mecanismos de verificación y evaluación, determina la calidad y efectividad de los controles internos a nivel de los procesos y de cada área organizacional responsable, permitiendo emprender las acciones de mejoramiento del control requeridas.

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<b>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ</b>	Código: MCAL
	<b>MACROPROCESO: N. ADMINISTRACION DEL SISTEMA DE GESTION</b>	Versión: 05
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	Fecha: Julio de 2015
		Página 7 de 23

**Buzón de quejas y sugerencias.** Medio de retroalimentación que se da a conocer a todos los clientes, donde exponen: peticiones, quejas, y sugerencias que pueden dar información acerca de productos no conformes o no conformidades que tienen que atenderse para lograr mejoras continuas en el servicio.

**Calidad.** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos especificados en la Norma ISO 9001:2008. (Inherente: que existe en algo, especialmente como una característica permanente)

**Cliente / Ciudadano.** Organización o persona que recibe un producto o servicio.

**Coordinador del SGC.** Es el Profesional Universitario Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno, quien apoya a los Líderes de los Procesos en las actividades del SGC. Es el vínculo con la Alta Dirección.

**Difusión.** Dar a conocer en reuniones o por escrito a los usuarios o proveedores, cualquier documento declarado o que incida en el sistema de gestión de calidad de la Dirección General de Planeación, Programación y Evaluación Educativa.

**Documento.** Información y su medio de soporte


**Documento controlado.** Es aquel documento interno o externo, identificado con un código y sello con la leyenda *Documento controlado*, que presenta información que incide en el sistema de gestión de calidad.

**Efectividad.** Medida del impacto de la Gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles. Concepto que involucra la eficiencia y la eficacia, consiste en alcanzar los resultados programados a través del uso óptimo de los recursos involucrados

**Eficacia.** Grado en el que una acción alcanza los resultados esperados. Consiste en concentrar los esfuerzos de una entidad en las actividades y procesos que realmente deben llevarse a cabo para el cumplimiento de los objetivos formulados. La medición de la eficacia se denomina en la Ley 872 de 2003 como una medición de resultados.

**Eficiencia.** Es el logro de un objetivo al menor costo unitario posible. Se refiere al uso óptimo de recursos en programas, subprogramas y proyectos. Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

**Equipo auditor.** Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría con el apoyo de expertos técnicos, si se requiere.

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<b>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ</b>	Código: MCAL
	<b>MACROPROCESO: N. ADMINISTRACION DEL SISTEMA DE GESTION</b>	Versión: 05
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	Fecha: Julio de 2015
		Página 8 de 23

**Evidencia de la Auditoría.** Registros, declaraciones de hecho u otra información verificable que sea pertinente par los criterios de auditoría.

**Gestión Documental.** Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

**Listado Maestro.** Relación de todos los documentos que componen el Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría de Educación Municipal.

**Implementar.** Poner en operación cualquier documento declarado en el sistema de gestión de calidad.

**Manual de calidad:** Documento que especifica el sistema de gestión de calidad de una organización.

**Mejora Continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos específicos.

**No conformidad.** Incumplimiento de un requisito.

**Objetivo de calidad** Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

**Observación.** Sugerencia sobre algún punto del sistema de gestión de calidad encaminado a un proceso de mejora continua.


**Planificación de la calidad.** Parte de la Gestión de la Calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.

**Política de calidad.** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

**Procedimiento.** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

**Proceso.** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**Producto.** Resultado de un proceso.

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<b>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ</b>	Código: MCAL
	<b>MACROPROCESO: N. ADMINISTRACION DEL SISTEMA DE GESTION</b>	Versión: 05
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	Fecha: Julio de 2015
		Página 9 de 23

**Producto no conforme.** Todo aquel producto que no cumple con las especificaciones marcadas.

**Proveedor.** Organización o persona que suministra un producto o servicio.

**Registro.** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.


**Requisito.** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**Representante de la Dirección.** Persona designada por la Alta Dirección; quien, con independencia de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad para:

- Establecer, implementar y mantener los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad.
- Informar a la Alta Dirección acerca del desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora.
- Promover la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la Secretaría de Educación Municipal.

**Satisfacción del Ciudadano.** Percepción del ciudadano acerca del grado en que se han cumplido sus requisitos.

**Sistema de Gestión de Calidad:** Herramienta de gestión sistemática y transparente que busca garantizar que los procesos y procedimientos que se adelantan en la Secretaría de Educación Municipal, cumplan las normas, logren los objetivos y satisfagan cabalmente las expectativas de los ciudadanos. Sistema de Gestión para dirigir y controlar una Organización con respecto a la Calidad.

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<b>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ</b>	Código: MCAL
	<b>MACROPROCESO: N. ADMINISTRACION DEL SISTEMA DE GESTION</b>	Versión: 05
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	Fecha: Julio de 2015
		Página <b>10</b> de <b>23</b>

### **3. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN**

#### **3.1 Reseña histórica de la entidad**

Mediante Resolución No. 3033 del 26 de Diciembre de 2002, el Ministerio de Educación Nacional certificó al Municipio de Ibagué en Educación, creándose así la Secretaría de Educación Municipal de Ibagué.

Inicialmente ésta entidad se encontraba ubicada en las instalaciones de la Alcaldía Municipal y tras varios y amplios esfuerzos de los gobernantes y con el acompañamiento del proyecto de modernización del Ministerio de Educación Nacional, a la fecha cuenta con unas instalaciones más apropiadas para los funcionarios que en ella laboran.


Tras muchos esfuerzos, de igual manera en el año 2010 se logró alcanzar la Certificación de Calidad por parte del Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación – ICONTE, para los macroprocesos de Atención al Ciudadano, Gestión del Talento Humano y Cobertura del servicio educativo, gracias a la implementación de los sistemas de información suministrados por el Ministerio de Educación Nacional como el Sistema de Atención al Ciudadano “SAC”, el Sistema de Recursos Humanos “Humano” y el Sistema Integrado de Matrícula “SIMAT” como apoyo de cada uno de los macroprocesos.

Dentro del marco del proyecto de modernización de las Secretarías de Educación del Ministerio de Educación, a comienzos del año 2011 se aprobó y conformó la estructura y la planta de cargos de personal de la administración central de la Secretaría de Educación Municipal de Ibagué, con el fin de asegurar la continuidad de los procesos y el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a la comunidad del Municipio de Ibagué.

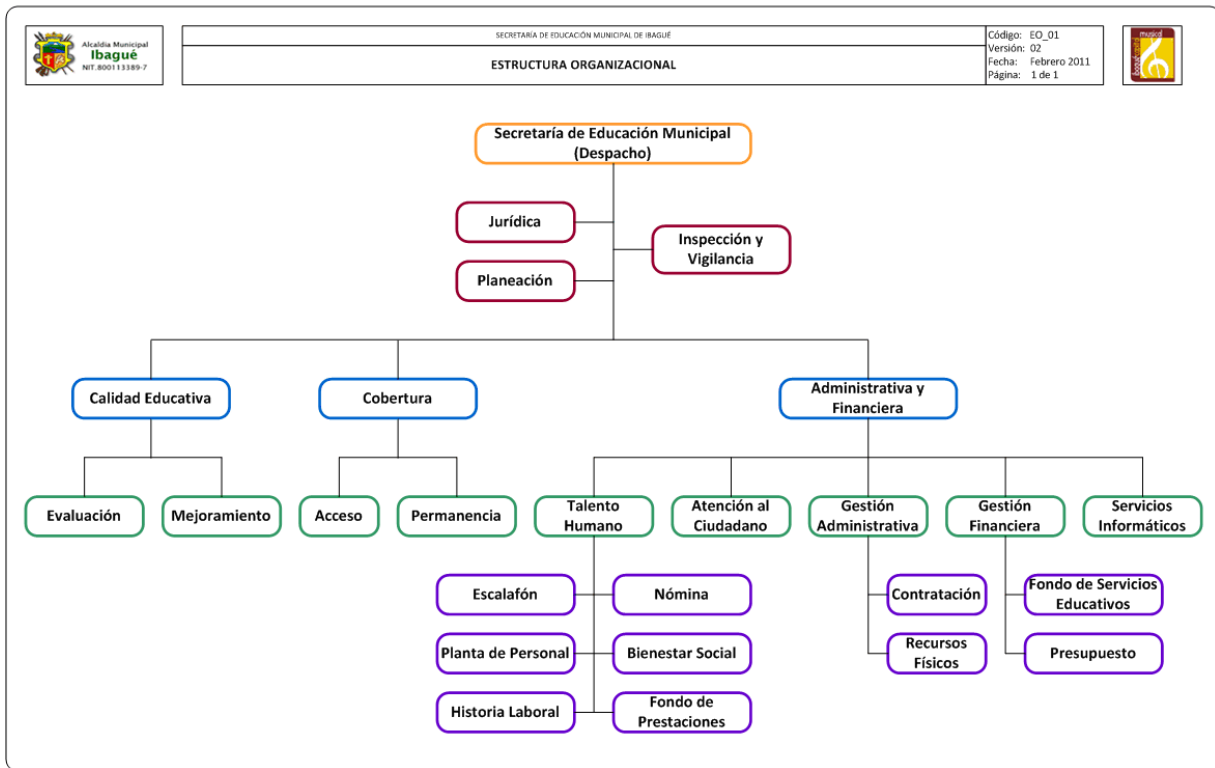
Es así como, esta entidad aunando esfuerzos y demuestra con logros concretos el compromiso hacia la satisfacción de las necesidades de la comunidad en temas relacionados con la educación oficial en el Municipio de Ibagué, con la adopción de nuevas tecnologías y la implementación de procesos que garanticen la prestación del servicio con calidad y eficiencia.

#### **3.2 Estructura Organizacional de la Secretaría de Educación**

La Estructura Organizacional de la Secretaría de Educación Municipal de Ibagué está compuesta principalmente por tres direcciones como se muestra en la siguiente figura:


 Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MCAL
	MACROPROCESO: N. ADMINISTRACION DEL SISTEMA DE GESTION	Versión: 05
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	Fecha: Julio de 2015
		Página 11 de 23

**Figura No. 1 – Estructura Organizacional de la Secretaría de Educación Municipal de Ibagué**



### 3.3 Misión

Somos una organización del sector público, garante del derecho a la educación de los niños, niñas, jóvenes y adultos, que brinda servicios de orientación y asesoría a la comunidad educativa, a través de procesos pedagógicos y administrativos, con altos índices de calidad, cobertura, eficiencia, sentido humano y pertinencia social.

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<b>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ</b>	Código: MCAL
	<b>MACROPROCESO: N. ADMINISTRACION DEL SISTEMA DE GESTION</b>	Versión: 05
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	Fecha: Julio de 2015
		Página <b>12</b> de <b>23</b>

### 3.4 Visión


Seremos modelo a nivel nacional, por la capacidad de innovación y respuesta en la implementación de las políticas públicas nacionales y municipales, orientadas a la construcción de una educación moderna e incluyente, basada en el respeto, la competitividad y el amor por lo nuestro.



**3.5 Valores.** Los siguientes valores, son tomados del Código de Ética de la Alcaldía Municipal.

- ✓ **Servicio.** Prestación y aplicación humana del trabajo que satisface necesidades a personas, comunidades y organizaciones
- ✓ **Responsabilidad.** Cumplimiento a cabalidad de las obligaciones y deberes frente a la Familia, la Comunidad, la Institución y el Estado con capacidad para asumir las consecuencias de sus propias acciones.
- ✓ **Lealtad.** Gratitud y amor con la Entidad, los jefes y los compañeros, la familia y la sociedad.
- ✓ **Honestidad.** Consiste en actuar con rectitud, transparencia y coherencia con lo que se piensa, se expresa y se hace.
- ✓ **Respeto.** Consideración y estima, por la comunidad o sociedad civil. El ciudadano y la observancia de conductas para preservar y dignificar el entorno.
- ✓ **Productividad.** Capacidad para ejecutar acciones y lograr los mejores resultados, mediante la optimización de tiempo y los recursos.
- ✓ **Solidaridad.** Es la adhesión a la causa, que se manifiesta con relaciones de apoyo y cooperación con todas las personas.



 Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7	<b>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ</b>	Código: MCAL
	MACROPROCESO: N. ADMINISTRACION DEL SISTEMA DE GESTION	Versión: 05
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	Fecha: Julio de 2015
		Página 13 de 23


- ✓ **Pertenencia.** Consiste en asumir el hecho de estar inmerso en la comunidad, en la entidad y la aceptación de sus valores.
- ✓ **Justicia.** Disposición para actuar con equidad y probidad en relación con las personas, los procesos, y las decisiones.

### 3.6 Definición de clientes, productos y servicios de la Secretaría


Clientes	Producto / Servicios que reciben
Comunidad Educativa (Estudiantes, Educadores, Padres de Familia o acudientes, Egresados, Directivos docentes y Administrativos)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información estadística del sector educativo</li> <li>• Asesoría, capacitación y asistencia técnica</li> <li>• Gestión de proyectos educativos</li> <li>• Actos Administrativos, certificaciones</li> <li>• Atención al Ciudadano</li> <li>• Pago de Nómina y Prestaciones Sociales</li> <li>• Respuestas a PQR's, trámites y solicitudes en general</li> </ul>
Instituciones y Establecimientos Educativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información estadística del sector educativo</li> <li>• Actos Administrativos, certificaciones</li> <li>• Trámite de novedades</li> <li>• Bienes y Servicios</li> <li>• Ejercicio de auditoría de Matrícula</li> <li>• Definición de planta de personal</li> </ul>
Ministerio de Educación Nacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información estadística del sector educativo y tablero de indicadores</li> </ul>
Otras partes interesadas (Contraloría, Procuraduría)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información estadística del sector educativo</li> <li>• Información sobre la prestación del servicio educativo</li> <li>• Respuestas a PQR's, trámites y solicitudes en general</li> </ul>

### 3.7 Requisitos de los clientes

CARACTERISTICA		DEFINICION
CARACTERISTICAS DE LOS SERVICIOS	PERTINENTE	Que pertenece o corresponde a algo
	VIABLE	Que por sus circunstancias, tiene probabilidades de poderse llevar a cabo.
	OPORTUNO	Que se hace o sucede en tiempo a propósito y cuando conviene.
	CLARO	Que se distingue bien

 Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7	<b>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ</b>	Código: MCAL
	<b>MACROPROCESO: N. ADMINISTRACION DEL SISTEMA DE GESTION</b>	Versión: 05
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	Fecha: Julio de 2015
		Página 14 de 23

<b>CARACTERISTICA</b>		<b>DEFINICION</b>
	LEGAL	Conforme a la ley.
	IDONEO	Adecuado y apropiado para algo.
	COMPLETO	Acabado, perfecto.
	SEGURO	Libre y exento de todo peligro, daño o riesgo.
	ACCESIBLE	De fácil comprensión, inteligible
	QUE CUMPLA ESPECIFICACIONES	Que cumpla con requisitos que se declaran generalmente en documentos.
	VERAZ	Que dice siempre la verdad
	EQUITATIVO	Que beneficie a la comunidad

 Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7	<b>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ</b>	Código: MCAL
	<b>MACROPROCESO: N. ADMINISTRACION DEL SISTEMA DE GESTION</b>	Versión: 05
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	Fecha: Julio de 2015
		Página 15 de 23

## 4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría de Educación del Municipio de Ibagué se establece en atención a lo definido en la misión, visión y el Plan de Desarrollo Municipal, dirigido por una política y unos objetivos y fundamentado en 14 procesos entre misionales, estratégicos, y de apoyo.

Busca lograr una cultura de calidad y de mejoramiento continuo en cada una de las actividades que se realizan en la Secretaría de Educación Municipal, con el fin de satisfacer las expectativas de los ciudadanos.

### 4.1 Política de Calidad


Nuestro compromiso con la comunidad educativa y demás partes interesadas, es la satisfacción de sus requerimientos y necesidades, a partir de la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad y un talento humano capacitado y comprometido con el sector educativo, que gestione los recursos necesarios y propicie un entorno de armonía y control, que se verá reflejado en la eficacia, eficiencia, efectividad y transparencia de su gestión.



### 4.2 Objetivos de calidad

El presente manual de calidad busca describir de forma clara y coherente la estructura de la Secretaría de Educación de Ibagué como un sistema de gestión basado en estándares de calidad que aseguran la prestación de todos los servicios resultantes de la interacción de los procesos definidos al interior de la misma y que de alguna forma, apoyan fundamentalmente las actividades realizadas por la Alcaldía de Ibagué en pro de la educación del municipio.

Con el ánimo de asegurar la medición y control del Sistema de Gestión de Calidad, frente al servicio que se presta, se han definido los siguientes objetivos de acuerdo a las funciones y niveles pertinentes de operación:

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<b>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ</b>	Código: MCAL
	<b>MACROPROCESO: N. ADMINISTRACION DEL SISTEMA DE GESTION</b>	Versión: 05
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	Fecha: Julio de 2015
		Página 16 de 23



1. Aumentar los niveles de satisfacción de los clientes.

2. Fortalecer la prestación de los servicios orientados al mejoramiento de la cobertura, calidad, eficiencia y pertinencia de la educación.

3. Fortalecer el desempeño de los Macroprocesos establecidos en el Modelo de Operación por Procesos definido en la Secretaría.

4. Favorecer el desarrollo del talento humano, a través de programas de capacitación, incentivos y bienestar social, para estimular y apoyar la mejora continua, en el equipo de trabajo.

5. Fortalecer la aplicación de mecanismos de autocontrol y de evaluación para garantizar la mejora continua.

#### **4.3 Alcance**


Prestación de servicios para la gestión de programas y proyectos, calidad, cobertura y atención al ciudadano en el sector educativo del Municipio de Ibagué, en los niveles de preescolar, básica primaria, secundaria y media.

#### **4.4 Exclusiones**

El Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría de Educación del Municipio de Ibagué no tiene exclusiones sobre ninguno de los requisitos establecidos por la norma ISO 9001 o las Especificaciones Técnicas generadas por el Ministerio de Educación Nacional.

#### **4.5 Compromiso de la Alta Dirección**

La Alta Dirección de la Secretaría de Educación de Ibagué, conformada por el Secretario de Educación, el Director Administrativo y Financiero, el Director de Cobertura Educativa y el Director de Calidad educativa, decidió incursionar en el proceso de implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad, por lo cual adquirió un compromiso serio y se obliga a dar y facilitar las herramientas y recursos necesarios para lograr dicho objetivo, bajo el cumplimiento de las Especificaciones técnicas del Ministerio de Educación.

 Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MCAL
	MACROPROCESO: N. ADMINISTRACION DEL SISTEMA DE GESTION	Versión: 05
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Fecha: Julio de 2015
		Página 17 de 23

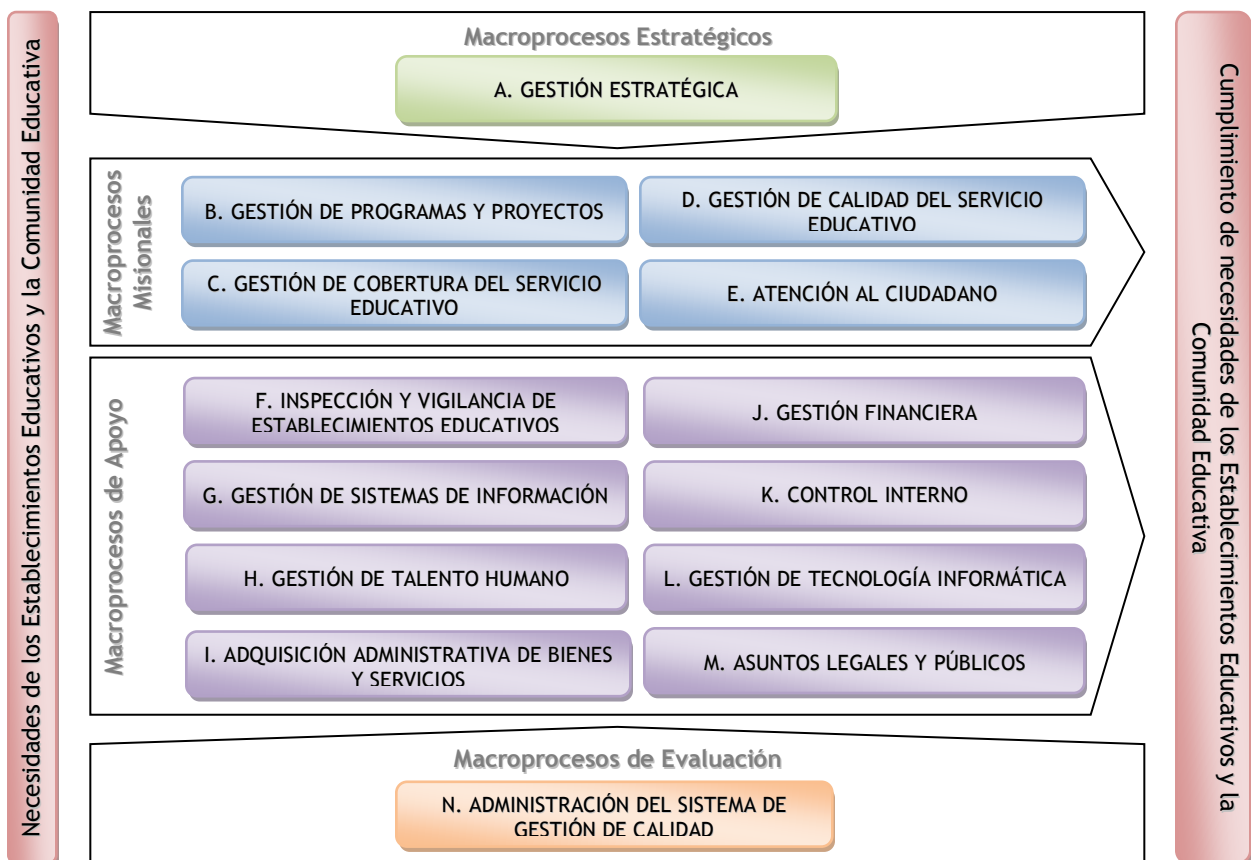
## 5. MODELO DE OPERACION POR PROCESOS


Este esquema organizacional implica identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados donde generalmente la salida de uno constituye directamente en la entrada del siguiente. La identificación y gestión sistémica de los procesos empleados en la Secretaría de Educación se representa en el Modelo de Operación, el cual refleja y armoniza la misión, la visión, la política de calidad, objetivos y funciones de la Secretaría y representa gráficamente la estructura por procesos de la Secretaría de Educación.

### 5.1 Modelo de operación por procesos en la Secretaría de Educación

El Modelo de Operación por Procesos está dividido en cuatro (4) niveles de macroprocesos: Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación; los cuales se describen a continuación con sus correspondientes procesos y se identifican en la figura No. 2:

**Figura No. 2 - Mapa de Macroprocesos**




 Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MCAL
	MACROPROCESO: N. ADMINISTRACION DEL SISTEMA DE GESTION	Versión: 05
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Fecha: Julio de 2015
		Página 18 de 23

- **Macroprocesos Estratégicos:** Incluyen los procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, comunicación, disposición de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

Macroproceso	Proceso
A. Gestión estratégica	A01. Análisis de la información estratégica educativa
	A02. Formulación y aprobación del plan de desarrollo educativo
	A03. Apoyo y fortalecimiento a la gestión de los municipios no certificados y establecimientos educativos
	A04. Evaluación de resultados


- **Macroprocesos Misionales:** Son todos aquellos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento del objetivo social o razón de ser.

Macroproceso	Proceso
B. Gestión de programas y proyectos	B01. Análisis, formulación e inscripción de programas y proyectos
	B02. Ejecución, control y seguimiento de programas y proyectos
C. Gestión de la cobertura del servicio educativo	C01. Establecer las directrices, criterios, procedimientos y cronograma para la organización y gestión de la cobertura del servicio educativo
	C02. Proyectar cupos
	C03. Solicitar, reservar y asignar cupos oficiales
	C04. Registrar matrícula de cupos oficiales
	C05. Hacer seguimiento a la gestión de matrícula
D. Gestión de la calidad del servicio educativo en educación pre-escolar, básica y media	D01. Gestión de la evaluación educativa
	D02. Garantizar el mejoramiento continuo de los establecimientos educativos
E. Atención al ciudadano	E01. Gestionar solicitudes y correspondencia
	E02. Desarrollar y mantener relaciones con el ciudadano

 Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7	<b>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ</b>	Código: MCAL
	<b>MACROPROCESO: N. ADMINISTRACION DEL SISTEMA DE GESTION</b>	Versión: 05
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	Fecha: Julio de 2015
		Página 19 de 23

- **Macroprocesos de Apoyo:** Incluyen aquellos que proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación.

Macroproceso	Proceso
F. Gestión de la inspección y vigilancia de los establecimientos educativos	F01. Inspección y vigilancia a la gestión de establecimientos educativos
	F02. Legalización de establecimientos educativos
G. Gestión de la información	G01. Gestión del sistema de información
	G02. Gestionar comunicaciones institucionales
H. Gestión del talento humano	H01. Administrar la planta de personal
	H02. Selección e inducción de personal
	H03. Desarrollo de personal
	H04. Administración de carrera
	H05. Manejo del fondo prestacional
	H06. Administración de la nómina
	H07. Administración de las hojas de vida
I. Gestión administrativa de bienes y servicios	I01 Adquirir bienes y servicios
	I02 Gestionar recursos físicos
J. Gestión financiera	J01. Presupuesto
	J02. Tesorería
	J03. Contabilidad
K. Control interno	K01: Autocontrol
L. Gestión de la tecnología informática	L01. Formulación y ejecución del plan de tecnología e informática.
	L02. Mantenimiento y soporte técnico de la infraestructura tecnológica
	L03. Administración de la plataforma tecnológica informática
	L04. Mantenimiento y administración de la seguridad de la plataforma tecnológica
M. Gestión de asuntos legales y	M01. Atender asuntos disciplinarios.


 Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7	<b>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ</b>	Código: MCAL
	<b>MACROPROCESO: N. ADMINISTRACION DEL SISTEMA DE GESTION</b>	Versión: 05
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	Fecha: Julio de 2015
		Página <b>20</b> de <b>23</b>

Macroproceso	Proceso
públicos.	M02. Tramitar acciones judiciales y litigio.
	M03. Prestar asesoría jurídica.

- **Macroprocesos de Evaluación:** Son los procesos necesarios para medir y recopilar datos para el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

Macroproceso	Proceso
N. Administración del sistema de gestión de calidad	N01. Seguimiento, análisis y mejora
	N02. Administración de documentos

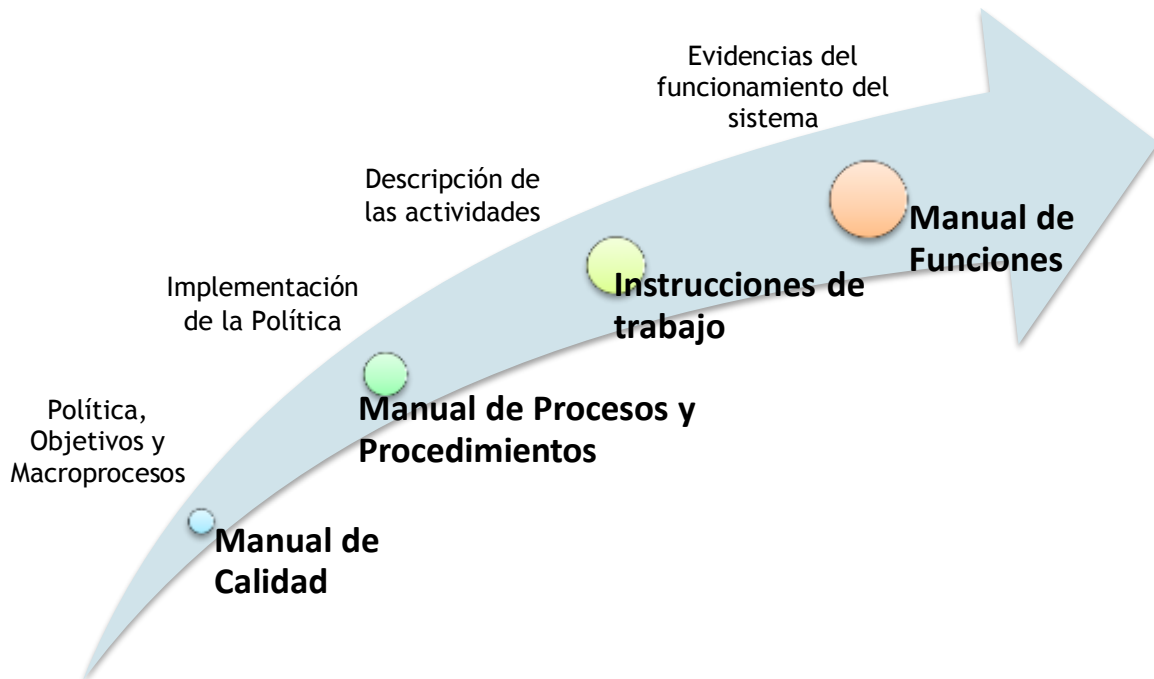
La Secretaría de Educación Municipal de Ibagué ha documentado e implementado procedimientos, instructivos y otros documentos de orientación estratégica y operativa (**Ver Anexo 2. Listado Maestro de documentos**) para dar cumplimiento a los requisitos establecidos por las normas de referencia incorporadas en el Sistema de Gestión de Calidad, en consideración al grado de complejidad e interés de sus actividades y a las competencias del talento humano involucrado.

 Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Código: MCAL
	MACROPROCESO: N. ADMINISTRACION DEL SISTEMA DE GESTION	Versión: 05
	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Fecha: Julio de 2015
		Página 21 de 23

## 5.2 Estructura de la Documentación del Sistema de Gestión de Calidad


La estructura de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría de Educación se presenta en la siguiente figura:

**Figura No. 3 – Estructura Documental del Sistema de Gestión de Calidad**



## 5.3 Control del Sistema de Gestión de Calidad

Es responsabilidad de los líderes de procesos establecer y mantener el control de los documentos, registros, productos no conformes, acciones correctivas y preventivas y las Auditorías, requeridos por el Sistema de Gestión de Calidad, para tal efecto se establece el Macroproceso N. "Administración del Sistema de Gestión de Calidad" en el que se describen los controles necesarios.

 Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7	<b>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ</b>	Código: MCAL
	<b>MACROPROCESO: N. ADMINISTRACION DEL SISTEMA DE GESTION</b>	Versión: 05
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	Fecha: Julio de 2015
		Página <b>22</b> de <b>23</b>


#### 5.4 Enfoque al cliente

La Secretaría de Educación Municipal de Ibagué ha identificado a la Comunidad Educativa del Municipio de Ibagué (Estudiantes, Educadores, Padres de Familia o acudientes, Egresados, Directivos docentes y Administrativos) como el cliente objeto del sistema de gestión de la calidad implementado. El Despacho de la Secretaría de Educación Municipal ha establecido los recursos y directrices pertinentes para asegurar que los requisitos del cliente se determinen y se satisfagan.

#### 5.5 Alineación del direccionamiento estratégico

La alineación de los elementos del direccionamiento estratégico se encuentra detallada a continuación:

VISION	MISION	POLITICA DE CALIDAD
<p>Seremos modelo a nivel nacional, por la capacidad de innovación y respuesta en la implementación de las políticas públicas nacionales y municipales, orientadas a la construcción de una educación moderna e incluyente, basada en el respeto, la competitividad y el amor por lo nuestro.</p>	<p>Somos una organización del sector público, garante del derecho a la educación de los niños, niñas, jóvenes y adultos, que brinda servicios de orientación y asesoría a la comunidad educativa, a través de procesos pedagógicos y administrativos, con altos índices de calidad, cobertura, eficiencia, sentido humano y pertinencia social.</p>	<p>Nuestro compromiso con la comunidad educativa y demás partes interesadas, es la satisfacción de sus requerimientos y necesidades, a partir de la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad y un talento humano capacitado y comprometido con el sector educativo, que gestione los recursos necesarios y propicie un entorno de armonía y control, que se verá reflejado en la eficacia, eficiencia, efectividad y transparencia de su gestión.</p>

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p>	<b>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE IBAGUÉ</b>	Código: MCAL
	<b>MACROPROCESO: N. ADMINISTRACION DEL SISTEMA DE GESTION</b>	Versión: 05
	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	Fecha: Julio de 2015
		Página 1 de 23

VISION	MISION	POLITICA DE CALIDAD	OBJETIVOS DE CALIDAD
<p>Seremos modelo a nivel nacional, por la capacidad de innovación y respuesta en la implementación de las políticas públicas nacionales y municipales, orientadas a la construcción de una educación moderna e incluyente, basada en el respeto, la competitividad y el amor por lo nuestro.</p>	<p>Somos una organización del sector público, garante del derecho a la educación de los niños, niñas, jóvenes y adultos, que brinda servicios de orientación y asesoría a la comunidad educativa, a través de procesos pedagógicos y administrativos, con altos índices de calidad, cobertura, eficiencia, sentido humano y pertinencia social.</p>	<p>Nuestro compromiso con la comunidad educativa y demás partes interesadas, es la satisfacción de sus requerimientos y necesidades, a partir de la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad y un talento humano capacitado y comprometido con el sector educativo, que gestione los recursos necesarios y propicie un entorno de armonía y control, que se verá reflejado en la eficacia, eficiencia, efectividad y transparencia de su gestión.</p>	1. Aumentar los niveles de satisfacción de los clientes
			2. Fortalecer la prestación de los servicios orientados al mejoramiento de la cobertura, calidad, eficiencia y pertinencia de la educación.
			3. Fortalecer el desempeño de los Macroprocesos establecidos en el Modelo de Operación por Procesos definido en la Secretaría.
			4. Favorecer el desarrollo del talento humano, a través de programas de capacitación, incentivos y bienestar social, para estimular y apoyar la mejora continua, en el equipo de trabajo.
			5. Fortalecer la aplicación de mecanismos de autocontrol y de evaluación para garantizar la mejora continua.

**\*\* Los indicadores de gestión definidos para el seguimiento de los objetivos de calidad, se encuentran definidos en la Matriz de Indicadores, disponible en el Sistema de Gestión de Calidad. Ver Anexo 3.**