



**CARACTERIZACIÓN PROCESO:
GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN**

C-GE-01 Versión: 07
Fecha: 14/02/2019

LÍDER DEL PROCESO	TIPO DE PROCESO	RESPONSABLES DE APLICAR EL PROCESO
Secretario (a) de Educación y Cultura	Misional	Secretario (a) de Educación y Cultura
OBJETIVO	ALCANCE	
Orientar procesos educativos con calidad, direccionados desde la planeación estratégica prospectiva, garantizando el acceso y permanencia en la prestación del servicio educativo contribuyendo a formar ciudadanos responsables y competentes, con capacidad de construir una sociedad incluyente que promueva la participación comunitaria y el sentido por la vida	Inicia con la planificación de la prestación del servicio y la identificación de la demanda y necesidades de la oferta educativa; finaliza con la evaluación y mejoramiento del proceso..	

1. REQUISITOS APLICABLES:

NORMA	REQUISITOS
ISO 9001:2015	4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN 4.1 COMPRESIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO 4.2 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS 4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS 4.4.1 Caracterización de Procesos 4.4.2 Información documentada de apoyo a la operación de los procesos (Procedimientos, Manuales Guías, formatos...) 5.1.2 Enfoque al cliente 6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES 7.1 RECURSOS 7.1.1 Generalidades 7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA 7.5.2 Creación y actualización 7.5.3 Control de la información documentada 8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL 8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

NORMA	REQUISITOS
MIPG	Dimensión 1 Talento Humano Dimensión 2. Direccionamiento Estratégico y Planeación Dimensión 3. Gestión con Valores. Dimensión 4. Evaluación de Resultados. Dimensión 5. Información y Comunicación. Dimensión 6. Gestión del Conocimiento y la Innovación. Dimensión 7. Control Interno
MEN	Lineamientos del Ministerio de Educación

Elaboró: Líder SIGSA de la Secretaría de Educación

Revisó y aprobó: Secretaria de Educación y Cultura



**CARACTERIZACIÓN
PROCESO: GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN**

C-GE-01 Versión: 07
Fecha: 14/02/2019

NORMA	REQUISITOS	NORMA	REQUISITOS
	(b y c) 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos 8.6 Liberación de los Productos y Servicios 8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES 9. 1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN 9.1.1 Generalidades 9.1.2 Satisfacción del cliente 9.1.3 Análisis y evaluación 10. MEJORA		

2. NORMATIVIDAD LEGAL APLICABLE:

Ver. F-IN-02.Listado Maestro de Documentos Externos

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES (CICLO PHVA)

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
Proceso: Direccionamiento Estratégico. Comunidad Proceso: Gestión Jurídica y Contractual. Proceso: Planeación del desarrollo Territorial. Partes interesadas.	Direccionamiento Estratégico. Plan de Desarrollo Municipal. Normativa Legal aplicable Políticas, directrices y lineamientos. Planes Sectoriales. Plan Nacional Decenal de Educación. Políticas y directrices. Responsabilidades y autoridades definidas.	P Analizar el contexto estratégico (interno y externo) del proceso Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas Revisar de la normatividad legal aplicable para la prestación del servicio. Elaboración y/o actualización de Plan Educativo Municipal (PEM) Brindar orientación para la elaboración y/o actualización del Plan Educativo Institucional (PEI)	Oportunidades, Amenazas, Riesgos Necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas Actos Administrativos. Plan Educativo Municipal Plan Educativo Institucional Estrategias pedagógicas	Proceso: Direccionamiento Estratégico. Comunidad Proceso: Gestión Jurídica y Contractual. Proceso: Planeación del desarrollo Territorial. Partes interesadas.



**CARACTERIZACIÓN
PROCESO: GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN**

C-GE-01 Versión: 07
Fecha: 14/02/2019

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
Entidades Gubernamentales (MEN).	Alcance y procesos del SIGSA.	Analizar los requerimientos legales y los de la entidad para planear la prestación del servicio (oferta y demanda)	Planes de acción (programas y proyectos)	Entidades Gubernamentales (MEN).
Instituciones Educativas.	Proyectos y Planes de Acción.	Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas	Proyección, asignación y liberación de cupos realizada.	Instituciones Educativas.
Procedimiento: Gestión de la Cobertura del Servicio Educativo	Resultados de la evaluación de la gestión educativa PEI de las Instituciones Educativas.	Planear las actividades para la Gestión Educativa con calidad.	Estrategias de permanencia	Proceso: Gestión de la Educación
Procedimiento: Gestión de la Calidad del Servicio Educativo	Necesidades y expectativas de cobertura y permanencia	Identificar y determinar la proyección, asignación y liberación de cupos.	Diagnóstico para el fortalecimiento de áreas de más baja calificación	Proceso: Gestión del Talento Humano.
Procedimiento: Gestión del Talento Humano.	Necesidades y expectativas de Evaluación y mejoramiento	Analizar y planificar las estrategias de permanencia.	Acuerdos índice sintético de calidad educativa.	Procedimiento Inspección y Vigilancia Educativa
Procedimiento: Inspección y Vigilancia Educativa	Resultados del Índice Sintético de Calidad Educativa	Analizar los resultados de las pruebas Saber.	Necesidades de Asesoría a las Instituciones Educativas que lo requieran, teniendo en cuenta el contexto cultural y socioeconómico en el que se encuentran, en la reformulación o modificación de su Plan de Estudios.	Proceso Gestión de la Competitividad y Estilos de Vida
Procedimientos: Capacitación y elaboración de eventos	Autoevaluación institucional	Analizar e identificar estrategias de mejora a nivel Institucional	Plan de formación de docentes y directivos docentes.	
Procedimiento: Programas de Formación para ITDH	Evaluación de docentes	Analizar las autoevaluaciones institucionales	Planes de mejoramiento de I.E.	
	PQRSD	Analizar los planes de mejoramiento institucionales	Actos administrativos	
		Analizar los documentos de acuerdo al trámite solicitado		
		Verificar la disponibilidad de equipos y personal para cubrir la actividad		
		Verifican la denominación de los programas de formación de acuerdo a las salidas ocupacionales asociadas a la clasificación nacional de ocupaciones		



**CARACTERIZACIÓN
PROCESO: GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN**

C-GE-01 Versión: 07
Fecha: 14/02/2019

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
Proceso Gestión de riesgos y oportunidades.	Resultados del análisis del sector Entradas para la identificación de peligros.	Identificar los peligros, riesgos y oportunidades asociados a las actividades del proceso.	PEI Matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos	
Partes interesadas Proceso: Direccionamiento Estratégico. Proceso: Gestión Jurídica y Contractual. Instituciones Educativas Ministerio de Educación Nacional. Proceso Hacienda Pública. Proceso Gestión de riesgos y oportunidades.	Solicitud de cupos, Proyección, asignación y liberación de cupos realizada. Estrategias de permanencia y recursos Plan Educativo Municipal (PEI) Plan Educativo Municipal (PEM) Estrategias pedagógicas Contratación y compras. Asesoría y asistencia jurídica y contractual. Evaluación docente Autoevaluación Institucional Pruebas Saber Recursos financieros Disponibilidades y compromisos presupuestales. Matriz de identificación de	Asignar cupos en las diferentes instituciones educativas. Aplicación de las estrategias de permanencia. Brindar capacitación y asistencia técnica para la aplicación de estrategias pedagógicas Articular los ciclos educativos Apoyar a los estudiantes con necesidades educativas especiales. Aplicación de la evaluación docente Asistencia técnica a la autoevaluación institucional Aplicación de las pruebas Saber Acompañar a las instituciones educativas en la preparación de las pruebas externas. Incorporación al presupuesto Analizar los riesgos del proceso. Medición del Impacto Seguimiento a la oportunidad y calidad Hojas de Vida de Trámites y Servicios. Apoyar a las partes interesadas en los procesos de capacitación y elaboración de eventos	Cupos asignados. Kit escolar, transporte, PAE, Becas para educación superior Registros de asistencias técnicas brindadas Evidencias de capacitación Usuarios beneficiados y apoyados. Informes de Resultados Plan de mejoramiento Programas y proyectos Matriz de Riesgos Actividades y/o registros controlados y evaluados. Hojas de Vida de Trámites y servicios Informes de Gestión del Proceso.	Comunidad Educativa Entidades Gubernamentales. Proceso: Evaluación y Mejora.



**CARACTERIZACIÓN
PROCESO: GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN**

C-GE-01 Versión: 07
Fecha: 14/02/2019

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
<p>Proceso: Gestión de Trámites y Servicios.</p> <p>Instituciones Educativas</p> <p>Procedimiento: Inspección y Vigilancia Educativa</p>	<p>peligros, evaluación y valoración de riesgos.</p> <p>PQRSD</p> <p>Informes de evaluaciones internas y externas</p> <p>Reglamento territorial de Inspección y Vigilancia</p>	<p>Hacer Planes de mejoramiento basado en evidencias</p> <p>Revisar y aplicar el reglamento territorial acorde con las disposiciones de Ley</p> <p>Identificar y proteger los bienes y datos y bienes de propiedad de los usuarios y proveedores Externos solicitados o recibidos para la prestación de los servicios asociados al proceso</p>	<p>Reglamento territorial de Inspección y Vigilancia Actualizado</p> <p>Acto administrativo</p> <p>bienes y datos de propiedad del cliente</p>	
<p>Proceso Gestión de la Educación</p> <p>Proceso Evaluación de Resultados y Mejoramiento de la Gestión</p> <p>Control Interno de Gestión</p> <p>Ministerio de Educación nacional</p> <p>Órganos de control.</p>	<p>Información y Resultados de la gestión del proceso</p> <p>Información de la prestación de los Servicios asociados al Proceso</p> <p>Matriz de Riesgos.</p> <p>Indicadores del Proceso</p> <p>Contratos de bienes y servicios asociados al proceso</p> <p>Encuesta de percepción a los usuarios</p> <p>PQRS Asociadas al proceso</p> <p>Hallazgos de Auditorías Internas y Externas</p> <p>Registro de Salidas No Conformes (servicios no</p>	<p>Realizar Seguimiento y control a la prestación de los servicios asociados al Proceso.</p> <p>Analizar los riesgos asociados al proceso incluyendo los de Corrupción</p> <p>Realizar seguimiento y analizar los resultados de los indicadores de gestión del proceso</p> <p>Realizar supervisión y vigilancia a los servicios contratados.</p> <p>Aplicar y analizar encuesta de Percepción a los usuarios frente a los servicios prestados</p> <p>Recopilar y analizar los datos de las peticiones quejas, reclamos, y sugerencias PQRS relacionadas con el proceso</p> <p>Analizar los hallazgos de las Auditorías internas y Externas relacionados con el proceso.</p> <p>Determinar, recopilar y analizar los datos de Salidas No conformes del proceso (Productos o</p>	<p>Informes de seguimiento de:</p> <ul style="list-style-type: none"> -La prestación de servicios asociados al Proceso -Encuesta de percepción a los usuarios -PQRSD Tramitadas -Hallazgos de Auditorías Internas y Externas -Registro de Salidas No Conformes (servicios no conformes) -Interventoría y supervisión a los Servicios contratados -Análisis de riesgos -Análisis de Indicadores de gestión <p>Oportunidades de Mejoramiento</p>	<p>Proceso Gestión de la Educación</p> <p>Proceso Evaluación de Resultados y Mejoramiento de la Gestión</p> <p>Control Interno de Gestión</p> <p>Órganos de Control</p> <p>Ministerio de Educación nacional</p> <p>Partes interesadas.</p>



**CARACTERIZACIÓN
PROCESO: GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN**

C-GE-01 Versión: 07
Fecha: 14/02/2019

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
	conformes)	servicios no conformes)	Plan de Mejoramiento	
Proceso Gestión de la educación Proceso Evaluación de Resultados y Mejoramiento de la Gestión	Necesidades de actualización de la información documentada aplicable al proceso Acciones Correctivas, Preventivas y de mejora Identificación de nuevos Riesgos para el proceso Necesidades de actualización o fortalecimiento de los Indicadores de gestión	A Actualizar la Información Documentada aplicable al proceso Aplicar acciones de mejoramiento (Correctivas, Preventivas y de mejora). Actualizar el Mapa de Riesgos Actualizar o fortalecer de los Indicadores de gestión Realizar seguimiento a la eficacia de las acciones (Correctivas, preventivas) Implementadas	Información Documentada actualizada Acciones Correctivas Acciones Preventivas Acciones de Mejora Matriz de Riesgos actualizada Cierre de los hallazgos (acciones Correctivas, preventivas Eficaces)	Proceso Gestión de la educación Proceso Evaluación de Resultados y Mejoramiento de la Gestión Ministerio de Educación nacional Órganos de Control

4. PARÁMETROS DE MEDICIÓN

Ver. Matriz de Indicadores.

5. GESTIÓN DEL RIESGOS.

Ver. F-DE-04 Matriz de Riesgos.

6. DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO

CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTOS
P-GED-01	Procedimiento para la gestión de la calidad del servicio educativo
P-GED-02	Procedimiento para las buenas prácticas y experiencias significativas
P-GED-03	Procedimiento para evaluación docente, sistema institucional de evaluación – SIE y evaluaciones externas



**CARACTERIZACIÓN
PROCESO: GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN**

C-GE-01 Versión: 07
Fecha: 14/02/2019

CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTOS
P-GED-04	Procedimiento para el mejoramiento continuo de las instituciones educativas
P-GEC-01	Procedimiento para la gestión de la cobertura del servicio educativo
P-GEC-02	Procedimiento para la proyección de cupo
P-GEC-03	Procedimiento para la reserva, inscripción, asignación y matrícula al sistema educativo oficial
P-GE-01	Procedimiento para préstamos, devoluciones, renovaciones y afiliación a la biblioteca pública municipal
P-GE-02	Procedimiento para estrategia de acompañamiento a instituciones educativas en inclusión educativa (área social)
P-GE-03	Procedimiento para la gestión de jornadas escolares complementarias
P-GE-04	Procedimiento gestión de la calidad para la institución para el trabajo y desarrollo humano CEOGET
P-GE-05	Procedimiento para programas de formación para la institución para el trabajo y desarrollo humano CEOGET

7. RECURSOS:

TIPO DE RECURSO	DESCRIPCIÓN	QUIEN LO SUMINISTRA
Físico	Oficina y equipos de oficina, Hardware, Software (Office y Aplicaciones Especializadas), Papelería.	Proceso: Gestión de los Recursos Físicos y Tecnológicos.
Humano	Secretarios (as) de Despacho y Responsables del Servicio o Trámite.	Proceso: Gestión del Talento Humano
Ambiente de Trabajo	Oficinas y espacios físicos con temperatura ambiente e iluminación adecuada.	Proceso: Gestión de los Recursos Físicos y Tecnológicos

8. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN INICIAL	IDENTIFICACION DEL CAMBIO	VERSIÓN FINAL
Sin Datos	00	Se modificó el mapa de procesos diferenciando los procesos estratégicos, misionales y de apoyo: Separando Recursos Físicos de los Recursos Humanos y uniendo Contratación y Supervisión y Vigilancia ya que esta última es una actividad de la contratación. También, se ajustó el Manual de Calidad a la razón de ser del SGC y se le dio enfoque de procesos en su presentación, utilizando un nuevo formato para la descripción de los procesos de forma tal que permitiera comprender rápidamente los procesos del SGC.	01



**CARACTERIZACIÓN
PROCESO: GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN**

C-GE-01 Versión: 07
Fecha: 14/02/2019

FECHA	VERSIÓN INICIAL	IDENTIFICACION DEL CAMBIO	VERSIÓN FINAL
Sin Datos	01	Se realiza la desagregación en el mapa de procesos incluyendo la categoría de procesos de evaluación. Se ajustan las caracterizaciones de los procesos con la inclusión de las nuevas Secretarías al SGC y se ajusta la documentación de los nuevos procesos y se realiza la inclusión de la documentación nueva para los procesos misionales que ya existían.	02
Sin Datos	02	Se ajustan las caracterizaciones de los procesos acorde a los resultados de la auditoria interna de calidad.	03
Sin Datos	03	Actualización de los procesos, procedimientos y documentación del Sistema Integrado de Gestión de acuerdo a la normatividad vigente e introduciendo cambios que permitan el mejoramiento continuo de la gestión.	04
30/10/2017	04	Se ajusta conforme al proceso de transición de la NTC ISO 9001:2015.	05
13/07/2018	05	Se actualiza las caracterizaciones de los procesos de acuerdo a los requisitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, eliminando los requisitos de la NTC GP 1000, MECI 1000 y del Sistema de Desarrollo Administrativo SISTEDA.	06
14/02/2019	06	Se actualizan el objetivo y las actividades del proceso acorde a los Requerimientos de la Secretaría y a los cambios en la estructura de procesos Acta N° 1 Comité de Planeación y Gestión 14/02/2019	07