|  |
| --- |
| **IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO** |
| **Nombre del proceso:** Gestión de Servicios de la Educación Pública | **Autoridad:** Secretario (a) de Educación |

|  |
| --- |
| **OBJETIVO DEL PROCESO Y RESULTADOS ESPERADOS** |
| **OBJETIVO GENERAL:** Proveer a la comunidad de Bucaramanga de un servicio educativo pertinente, universal y equitativo, a través de sus Instituciones Educativas, desarrollando en la Secretaría de Educación de Bucaramanga procesos innovadores de planeación, ejecución, control e inspección basados en las tecnologías de información y comunicaciones con el fin de lograr un excelente servicio al cliente.**Objetivos específicos:****1.** La Secretaría de Educación de Bucaramanga propenderá porque todas las IE alcancen un nivel de cobertura bruta del 100%.**2.** Alcanzar por lo menos los niveles medios de los estándares establecidos en las evaluaciones de competencias.**3.** Que todas las IE de Bucaramanga alcancen por lo menos el 50% de los logros planteados en el Plan de Mejoramiento.  **4.** Que todos los clientes internos logren un mínimo del 70% de los indicadores definitivos en la evaluación anual de desempeño. **5.** Resolver el 100 % de las Peticiones, Quejas y Reclamos.**6.** Lograr que el desempeño de los alumnos que presentan Pruebas SABER alcancen por lo menos niveles Superiores.**7.** Disminuir los niveles de deserción escolar en por lo menos un punto cada año.**8.** Disminuir la mortalidad académica ½ punto año a año. |

|  |
| --- |
| **ALCANCE** |
| Esta caracterización toma en cuenta cada uno de los 14 macroprocesos de la Secretaría de Educación, iniciando con Gestión estratégica y finalizando con la Administración del Sistema de Gestión de Calidad. Se registran los objetivos de cada macro, así como los procesos y subprocesos pertenecientes a cada uno de ellos y sus responsables. Incluye también algunos de los indicadores que permiten medir el funcionamiento de los distintos procesos. |

|  |
| --- |
| **ENTRADAS, SALIDAS Y RECURSOS DEL PROCESO** |
| **ENTRADAS** | **SALIDAS** | **RECURSOS** |
| -Compendio estadístico (Planta, oferta y  costo)- Plan de desarrollo educativo nacional- Plan de desarrollo territorial- Plan de desarrollo educativo aprobado- Plan de calidad educativa- Plan de inversiones- Plan Operativo Anual de Inversiones- Plan indicativo- Resultados pruebas SABER- Pruebas de Estado- Plan territorial de formación docente- Solicitudes, PQRS, trámites- Encuesta de Satisfacción en la atención  y solución de PQR diligenciada- Informe de revisión del SGC- Normatividad, políticas y lineamientos  definidos por el MEN- Viabilización de planta por parte del  MEN- Normatividad, políticas y lineamientos-Guía Metodológica para el Plan  Institucional de Capacitación- Documentos CONPES.- Control de documentos y datos- Procesos de la SEB- Entes Externos- MEN- Ente Territorial | - Diagnóstico estratégico del sector- Programas y proyectos inscritos  en el Banco Regional de Proyectos- Aprobación de Oferta Educativa- Reporte consolidado de matrícula- Consolidado municipal- Plan territorial de formación- PEI de los EE- Reporte de Atención al Ciudadano - Informe de revisión del SGC- Acciones de mejora al servicio- Planta de personal proyectada y  consolidada- Manual de funciones y perfiles de los cargos a proveer- Reportes al Fondo Nacional del  Ahorro- Plan de compras aprobado SE.- Necesidades de mantenimiento  correctivo- Proyecto presupuesto- Informe de ejecución PAC- Matriz de riesgos institucional- Manual de calidad- Informe de seguimiento al SGC-Acciones de mejoramiento preventivas identificadas- Acuerdos / Tablas de retención documental | Humanos, tecnológicos, económicos y de infraestructura |

|  |
| --- |
| **DESCRIPCION DE ACTIVIDADES** |
| **ACTIVIDADES** | **PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS Y/O FUENTES DE INFORMACION** | **RESPONSABLES** |
| 1. **GESTIÓN ESTRATÉGICA**
 |
| **Objetivos**-Realizar el análisis y diagnóstico del sector y del servicio educativo a fin de obtener una visión precisa de la situación actual, la problemática, las potencialidades y las necesidades de la comunidad educativa.-Definir el plan de desarrollo educativo de la Secretaría de Educación,, para que a partir de éste se generen las soluciones a los problemas y necesidades de la comunidad educativa a nivel estratégico, táctico y operativo.-Fortalecer la capacidad de gestión de los Establecimientos Educativos, brindándoles asistencia técnica, acompañamiento y desarrollando diferentes mecanismos o aplicando los instrumentos técnicos para la atención de sus necesidades específicas en materia de planeación, administración y desempeño, con el fin de mejorar la prestación del servicio educativo.-Evaluar los resultados del logro de los objetivos estratégicos de la Secretaría y del Sistema de Gestión de Calidad para detectar debilidades y oportunidades de mejora y definir las acciones requeridas para lograr mejores resultados. |
| M-GSEP-4000-250-A01. Análisis de la información estratégica educativa | I-GSEP-4000-250-A01.01 Análisis de la información estratégica del sector | Líder Gestión Estratégica |
| M-GSEP-4000-250-A02. Formulación y aprobación del plan de desarrollo educativo | - I-GSEP-4000-250-A02.01 Análisis y definición de estrategias para el sector educativo | Líder Gestión Estratégica |
| - I-GSEP-4000-250-A02.02. Definición del plan de inversiones |
| - I-GSEP-4000-250-A02.03. Aprobación y divulgación del plan de desarrollo educativo |
| - I-GSEP-4000-250-A02.04. Formulación y aprobación del plan indicativo |
| - I-GSEP-4000-250-A02.05. Definición y aprobación de planes de acción por área |
| - I-GSEP-4000-250-A02.06. Formulación del plan operativo anual de inversiones (POAI) |
| M-GSEP-4000-250-A03. Apoyo y fortalecimiento a la gestión de los establecimientos educativos. | - I-GSEP-4000-250-A03.01. Programación y ejecución de la Asistencia Técnica | Líder Gestión Estratégica |
| - I-GSEP-4000-250-A03.02 Coordinación de la asistencia técnica |
| - I-GSEP-4000-250-A03.03. Seguimiento a la Asistencia técnica |
| M-GSEP-4000-250-A04. Evaluación de Resultados | -GSEP-4000-250-A04.01 Revisión general del SGC | Líder Gestión Estratégica |
| - I-GSEP-4000-250-A04.02 Revisión del avance de programas y proyectos y seguimiento al plan indicativo |
| - I-GSEP-4000-250-A04.03. Revisión Y seguimiento del tablero de indicadores |
| 1. **GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS**
 |
| **Objetivos****-** Analizar y definir los programas y proyectos a ejecutar en la Secretaría, que puedan responder a la problemática y a las necesidades de la Comunidad Educativa, para realizar su formulación e inscripción formal y detallada en el Banco de proyectos, asegurando su alineación con la estrategia definida en la Secretaría de Educación así como con el Plan de Desarrollo del Ente Territorial.-Ejecutar, controlar y hacer seguimiento a los programas y proyectos aprobados para su ejecución dentro de la Secretaría de Educación e inscritos dentro del Banco de Proyectos de Inversión, con el fin de maximizar el logro de objetivos y la obtención de resultados que contribuyan a la solución de la problemática y de las necesidades de la Comunidad Educativa. |
| M-GSEP-4000-250-B01. Análisis, formulación e inscripción de programas y proyectos | I-GSEP-4000-250-B01.01 Registro y análisis de viabilidad de programas y proyectos | Líder de Gestión de programas y proyectos |
| I-GSEP-4000-250-B01.02: Formulación detallada y registro en el Banco de programas y proyectos |
| M-GSEP-4000-250-B02. Ejecución, control y seguimiento de programas y proyectos | I-GSEP-4000-250-B02.01: Inicio de programas y proyectos | Líder de Gestión de programas y proyectos |
| I-GSEP-4000-250-B02.02 Ejecución de programas y proyectos |
| I-GSEP-4000-250-B02.03 Control y seguimiento a la ejecución de programas y proyectos |
| I-GSEP-4000-250-B02.04 Control de cambios de programas y proyectos |
| I-GSEP-4000-250-B02.05 Cierre de programas y proyectos |
| 1. **GESTIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO**
 |
| **Objetivos****-** Definir anualmente las directrices, criterios, procedimientos y cronograma de ejecución del Macroproceso gestión de la cobertura del servicio educativo a través de un acto administrativo que debe ser emitido por el Ente Territorial certificado, el cual será divulgado a la población beneficiaria o potencial usuaria del servicio educativo oficial, y a la misma estructura organizacional de la Secretaría de Educación, y de esta manera organizar la Gestión de la cobertura del servicio educativo.- Determinar la capacidad actual y necesaria para cubrir la demanda potencial, a través de la consolidación de la información y establecer las estrategias requeridas con el fin de asegurar la continuidad de los alumnos matriculados y atender las solicitudes de los alumnos nuevos.- Garantizar la permanencia de los alumnos antiguos y acceso de los alumnos nuevos al Sistema Educativo oficial.- Renovar la matrícula de alumnos antiguos y formalizar la vinculación de los estudiantes nuevos en las fechas destinadas para tal fin, previa asignación del cupo en condiciones de equidad y eficiencia, adicionalmente se registran las novedades que afectan la matrícula.- Hacer seguimiento, identificar inconsistencias y oportunidades de mejora a los procesos de Gestión de Cobertura del Servicio Educativo |
| M-GSEP-4200-250-C01 Establecer las directrices, criterios, procedimientos y cronograma para la organización y Gestión de Cobertura del Servicio Educativo | I-GSEP-4200-250-C01.01 Definir y divulgar los lineamientos generales para la organización de la Gestión de Matrícula Oficial | Líder Gestión de la cobertura del servicio educativo |
| M-GSEP-4200-250-C02. Proyectar Cupos | I-GSEP-4200-250-C02.01 Proyectar e identificar estrategias de Ampliación de Oferta y requerimientos básicos | Líder Gestión de la cobertura del servicio educativo |
| I-GSEP-4200-250-C02.02 Identificar estrategias de acceso y permanencia. |
| M-GSEP-4200-250-C03. Solicitar, Reservar y Asignar Cupos Oficiales | I-GSEP-4200-250-C03.01 Solicitar reserva (pre-matrícula) y reservar cupos para alumnos antiguos | Líder Gestión de la cobertura del servicio educativo |
| I-GSEP-4200-250-C03.02 Gestionar Traslados |
| I-GSEP-4200-250-C03.03 Asignar Cupos a niños procedentes de Entidades de Bienestar Social o Familiar. |
| I-GSEP-4200-250-C03.04 Inscribir Alumnos Nuevos |
| I-GSEP-4200-250-C03.05 Asignar Cupos |
| M-GSEP-4200-250-C04. Registrar Matrícula de cupos oficiales | I-GSEP-4200-250-C04.01 Registrar Matrícula de Alumnos Antiguos y Nuevos | Líder Gestión de la cobertura del servicio educativo |
| I-GSEP-4200-250-C04.02 Novedades de Matrícula |
| M-GSEP-4200-250-C05. Hacer seguimiento a la Gestión de matrícula | I-GSEP-4200-250-C05.01 Auditoría de matrícula | Líder Gestión de la cobertura del servicio educativo |
| 1. **GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN PRE-ESCOLAR, BÁSICA Y MEDIA**
 |
| **Objetivos**- Garantizar la inclusión de los estándares básicos de competencias en los EE mediante la difusión, seguimiento y evaluación de la gestión educativa en sus componentes administrativos, recursos humanos, académico, convivencia y comunidad que permita, que los resultados de estas evaluaciones sean insumo para el mejoramiento continuo de los establecimientos educativos.- Brindar asistencia técnico pedagógica a los Establecimientos Educativos, a partir de los resultados su gestión, con el fin de alcanzar los estándares de calidad a través del mejoramiento continuo y el fortalecimiento de las competencias de los estudiantes. |
| M-GSEP-4100-250-D01 Gestión de la Evaluación educativa | I-GSEP-4100-250-D01.01. Garantizar el operativo de la aplicación de las pruebas SABER en instituciones oficiales y no oficiales | Líder de Calidad Educativa |
| I-GSEP-4100-250-D01.02. Establecer y aplicar el proceso para la evaluación del desempeño de docentes y directivos docentes en instituciones oficiales |
| I-GSEP-4100-250-D01.03 Orientar la ruta de mejoramiento institucional |
| I-GSEP-4100-250-D01.04 Elaborar la caracterización y el perfil del sector educativo |
| M-GSEP-4100-250-D02. Garantizar el Mejoramiento continuo de los Establecimientos Educativos | I-GSEP-4100-250-D02.01 Gestionar el Plan de Apoyo al Mejoramiento PAM | Líder de Calidad Educativa |
| I-GSEP-4100-250-D02.02 Apoyar la gestión del Proyecto Educativo |
| I-GSEP-4100-250-D02.03 Apoyar la gestión de los Planes de Mejoramiento Institucional PMI  |
| I-GSEP-4100-250-D02.04 Definir, ejecutar y hacer seguimiento a los Planes Territoriales de Formación Docente |
| I-GSEP-4100-250-D02.05 Orientación de estrategias pedagógicas para implementar Proyectos Pedagógicos Transversales  |
| I-GSEP-4100-250-D02.06 Promover la articulación de los niveles educativos |
| I-GSEP-4100-250-D02.07 Gestionar el uso y apropiación de medios y tecnologías de información y comunicación TIC |
| I-GSEP-4100-250-D02.08 Fortalecimiento de experiencias significativas |
| 1. **ATENCIÓN AL CIUDADANO**
 |
| **Objetivos**- Responder en los tiempos establecidos según cada eje temático y con la calidad requerida la correspondencia recibida, y tramitar diligentemente la correspondencia enviada, ejerciendo control sobre el proceso y el archivo de los documentos generados; así mismo, recibir, tramitar y responder oportunamente a las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas de los entes territoriales, la comunidad educativa o la ciudadanía en general.- Establecer métodos que permitan obtener, identificar y evaluar el grado de satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes dando cumplimiento a los requisitos relacionados con la prestación del servicio por parte de la SE, mediante el seguimiento continuo y el aprovechamiento de la información en beneficio del cliente y de la entidad. |
| M-GSEP-4300-250-E01. Gestionar solicitudes y correspondencia | I-GSEP-4300-250-EO1.01 Atender, direccionar y hacer seguimiento a solicitudes | Líder Atención al ciudadano |
| I-GSEP-4300-250-E01.02. Recibir y enviar correspondencia |
| M-GSEP-4300-250-E02. Desarrollar y mantener relaciones con el ciudadano | I-GSEP-4300-250-E02.01 Medir la satisfacción del cliente | Líder Atención al ciudadano |
| 1. **GESTIÓN DE LA INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS**
 |
| **Objetivos**- Verificar que la prestación del servicio educativo se cumple dentro del ordenamiento constitucional, legal y reglamentario, enmarcado en las actividades de control sobre la gestión directiva, administrativa, pedagógica y comunitaria de los Establecimientos Educativos oficiales y no oficiales.- Verificar el cumplimiento de los requisitos necesarios para la iniciación de la prestación del servicio educativo en un Establecimiento de Educación formal o educación para el trabajo y desarrollo humano , administrando sus novedades una vez creado. |
| M-GSEP-4300-250-F01. Inspección y vigilancia a la gestión de establecimientos educativos | I-GSEP-4300-250-F01.01 Organizar las actividades de control para los EE | Líder de inspección y vigilancia |
| I-GSEP-4300-250-F01.02. Realizar proceso de evaluación para control de los EE |
| M-GSEP-4300-250-F02. Legalización de establecimientos educativos | I-GSEP-4300-250-F02.01. Aprobación y otorgamiento de licencias o reconocimiento oficial a los EE | Líder de inspección y vigilancia |
| I-GSEP-4300-250-F02.02. Administración de novedades de EE |
| 1. **GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN**
 |
| **Objetivos**- Mantener un sistema de información institucional integral y consistente, apoyando el tratamiento oportuno de la información, soportando la toma de decisiones en sus procesos operativos, de planeación y misionales de la Secretaría de Educación y los establecimientos educativos. De igual manera se desea satisfacer las necesidades y requerimientos de información de la comunidad en general, el MEN, el DANE, el ente territorial y la misma SEB. - Gestionar las comunicaciones institucionales (organizacional e informativa) de la Secretaría de Educación con el fin de divulgarlas en forma clara, confiable y oportuna, a la audiencia requerida (interna y externa) y usando los medios de comunicación apropiados. |
| G01. Gestión del Sistema de información | G01.01. Recibir, planear y distribuir requerimientos de información  | Líder Gestión de la información |
| G01.02. Recopilar y verificar información |
| G01.03. Generar y analizar reportes de información. |
| G02. Gestionar comunicaciones institucionales | G02.01. Planear comunicaciones. | Líder Gestión de la información |
| G02.02. Desarrollar las comunicaciones. |
| G02.03. Evaluar comunicaciones |
| 1. **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**
 |
| **Objetivos**- Definir, modificar y legalizar la planta de personal requerida a través de la operatividad de la Secretaría de Educación y la administración de las novedades que impacten dicha planta de personal.- Suplir la planta de personal mediante concursos, evaluación, nombramiento (en propiedad, provisional y en período de prueba), inducción y ascenso del mismo, a través de la participación en igualdad de condiciones de quienes reúnan los requerimientos para desempeñar los cargos a proveer, ajustados al perfil requerido.- Diseñar y ejecutar el plan de formación y capacitación, establecer el sistema de estímulos, a través del plan de incentivos y programas de bienestar de la Secretaría, basado en el seguimiento y evaluación de su desempeño y en la identificación de necesidades de mejoramiento del nivel de calidad de vida, que permita incrementar la capacidad individual y la colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional.- Tramitar las solicitudes de inscripción, actualización y ascenso de personal docente y directivo docente en el escalafón docente y de los servidores administrativos en el registro de la carrera administrativa.-Certificar, documentar y notificar sobre el trámite de prestaciones económicas y sociales para los docentes afiliados al Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio.Gestionar las reclamaciones que por salud presenten los docentes afiliados al Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio- Gestionar la liquidación oportuna de las obligaciones laborales y de terceros asociados a la nómina del personal docente, Directivo Docente y administrativo de la SE.- Mantener actualizados los datos de los funcionarios en las hojas de vida y el sistema de información y generar oportunamente los certificados que le son solicitados a la Secretaría de Educación. |
| M-GSEP-4300-250-H01. Administrar la planta de personal | I-GSEP-4300-250-H01.01. Definir o modificar la planta de Personal | Líder de Talento Humano |
| I-GSEP-4300-250-H01.02. Controlar la planta de personal |
| I-GSEP-4300-250-H01.03. Administrar las novedades de planta de personal |
| M-GSEP-4300-250-H02. Selección e Inducción de personal | I-GSEP-4300-250-H02.01. Concursos docentes | Líder de Talento Humano |
| I-GSEP-4300-250-H02.02. Concursos administrativos |
| I-GSEP-4300-250-H02.03. Selección de personal |
| I-GSEP-4300-250-H02.04. Nombramiento de personal |
| I-GSEP-4300-250-H02.05. Inducción de personal |
| M-GSEP-4300-250-H03. Desarrollo de personal | I-GSEP-4300-250-H03.01. Evaluación del desempeño | Líder de Talento Humano |
| I-GSEP-4300-250-H03.02. Capacitación y bienestar |
| M-GSEP-4300-250-H04. Administración de carrera | I-GSEP-4300-250-H04.01. Inscripción, actualización y ascenso en escalafón docente | Líder de Talento Humano |
| I-GSEP-4300-250-H04.02. Inscripción, actualización y ascenso en carrera administrativa |
| M-GSEP-4300-250-H05. Manejo del fondo prestacional | I-GSEP-4300-250-H05.01. Trámite de las prestaciones sociales y económicas | Líder de Talento Humano |
| I-GSEP-4300-250-H05.02. Administración de reclamaciones por salud |
| M-GSEP-4300-250-H06. Administración de la nómina | I-GSEP-4300-250-H06.01. Administración de novedades | Líder de Talento Humano |
| I-GSEP-4300-250-H06.02. Liquidación de pre-nómina y nómina |
| I-GSEP-4300-250-H06.03. Generación de reportes |
| M-GSEP-4300-250-H07. Administración de las hojas de vida | I-GSEP-4300-250-H07.01. Actualización del sistema de información | Líder de Talento Humano |
| I-GSEP-4300-250-H07.02. Generación de certificados |
| 1. **GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE BIENES Y SERVICIOS**
 |
| **Objetivos**- Adquirir bienes y servicios para garantizar el correcto funcionamiento y cumplimiento de la misión de la SEB, dentro de principios de calidad y transparencia enmarcados en la normatividad vigente.- Administrar, mantener actualizado y en buen estado la infraestructura y activos pertenecientes a la SE y establecimientos educativos, garantizando su correcto funcionamiento de manera eficaz y oportuna. Brindar estrategias para la planeación, seguimiento y control de activos.  |
| M-GSEP-4300-250-I01. Adquirir bienes y servicios | I-GSEP-4300-250-I01.01. Elaborar y hacer seguimiento del plan de compras | Líder de Bienes y Servicios |
| I-GSEP-4300-250-I01.02. Manejar requisiciones |
| I-GSEP-4300-250-I01.03. Administrar etapa precontractual |
| I-GSEP-4300-250-I01.04. Administrar etapa contractual |
| I-GSEP-4300-250-I01.05. Realizar seguimiento y administrar convenios y contratos |
| I-GSEP-4300-250-I01.06. Liquidar convenios y contratos |
| I-GSEP-4300-250-I01.07. Evaluar y realizar seguimiento a proveedores |
| M-GSEP-4300-250-I02. Gestionar recursos físicos | I-GSEP-4300-250-I02.01. Realizar mantenimiento de infraestructura | Líder de Bienes y Servicios |
| 1. **GESTIÓN FINANCIERA**
 |
| **Objetivo****-** Elaborar, ejecutar y controlar el presupuesto de ingresos y gastos de la Secretaría de Educación con el fin de garantizar la eficiente utilización de los recursos para una vigencia fiscal y el desarrollo del sector educativo. |
| M-GSEP-4300-250-J01. Presupuesto | I-GSEP-4300-250-J01.01. Elaborar presupuesto | Líder de gestión financiera |
| I-GSEP-4300-250-J01.02. Ejecutar presupuesto |
| I-GSEP-4300-250-J01.03. Realizar seguimiento al presupuesto |
| 1. **CONTROL INTERNO**
 |
| **Objetivo**- Medir la efectividad de los controles y resultados en los procesos por parte de las mismas dependencias de la Secretaría de Educación y cada establecimiento educativo, verificando su capacidad para cumplir las metas y resultados a su cargo y tomar las medidas correctivas que sean necesarias para el logro de los objetivos previstos por la Entidad. Así como el cumplimiento oportuno y apropiado a los requerimientos de entes de control. |
| M-GSEP-4300-250-K01 Autocontrol | I-GSEP-4300-250-K01.01. Desarrollo y mantenimiento de la cultura del autocontrol | Líder de Control Interno |
| I-GSEP-4300-250-K01.02. Autoevaluación de control |
| I-GSEP-4300-250-K01.03. Seguimiento a planes de mejoramiento institucional |
| I-GSEP-4300-250-K01.04. Administración de requerimientos de entes externos de control |
| 1. **GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA INFORMÁTICA**
 |
| **Objetivos**- Generar, ajustar, ejecutar y efectuar seguimiento al plan estratégico de tecnología informática verificando permanentemente su alineación con la estrategia de la secretaría de educación y las necesidades de las áreas y establecimientos educativos.- Planear, desarrollar y controlar las actividades de soporte, mantenimiento correctivo y preventivo para garantizar el correcto funcionamiento de la plataforma tecnológica informática que soporta los procesos de la Secretaría de Educación y los establecimientos educativos.- Planear, dirigir, organizar y controlar todas las actividades relacionadas con la administración de hardware, software y comunicaciones informáticas para brindar el correcto, oportuno y permanente funcionamiento de la plataforma tecnológica que soporta los procesos de la secretaría de educación y establecimientos educativos.- Garantizar la protección, seguridad e integridad de la información, así como la sostenibilidad de la plataforma tecnológica informática que soporta los procesos de la Secretaría de Educación y sus establecimientos educativos. |
| M-GSEP-4300-250-L01. Formulación y ejecución del plan de tecnología e informática. |  I-GSEP-4300-250-L01.01 Formulación | Líder de tecnología informática |
| I-GSEP-4300-250-L01.02 Ejecución |
| M-GSEP-4300-250-L02. Mantenimiento y soporte técnico de la infraestructura tecnológica |  I-GSEP-4300-250-L02.01 Soporte a usuarios y  mantenimiento correctivo | Líder de tecnología informática |
| I-GSEP-4300-250-L02.02 Mantenimiento preventivo |
| M-GSEP-4300-250-L03. Administración de la plataforma tecnológica informática |   I-GSEP-4300-250-L03.01 Administración de  Hardware | Líder de tecnología informática |
| I-GSEP-4300-250-L03.02 Administración de software |
| I-GSEP-4300-250-L03.03 Administración de comunicaciones |
| M-GSEP-4300-250-L04. Mantenimiento y administración de la seguridad de la plataforma tecnológica |   I-GSEP-4300-250-L04.01 Administración de copias  de seguridad | Líder de tecnología informática |
| I-GSEP-4300-250-L04.02 Administración de contingencias |
| 1. **GESTIÓN DE ASUNTOS LEGALES Y PÚBLICOS**
 |
| **Objetivos**-Optimizar la representación de la Secretaría de Educación en los procesos judiciales y extrajudiciales en los que se vea involucrado a favor o en contra, dentro de los términos legales estipulados por la normatividad nacional, en favor de los intereses del Estado.- Brindar el soporte jurídico a las áreas de la SEB para que los procesos se desarrollen dentro del marco legal vigente. |
| I-GSEP-4000-250-M01. Tramitar acciones judiciales y litigios |  I-GSEP-4000-250-M01.01. Atender peticiones | Líder de jurídica |
| I-GSEP-4000-250-M01.02. Tramitar acciones judiciales |
| I-GSEP-4000-250-M02. Prestar asesoría jurídica |  I-GSEP-4000-250-M02.01. Elaborar actos  administrativos a través de resoluciones | Líder de jurídica |
| 1. **ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**
 |
| **Objetivos****-** Direccionar las diversas actividades de seguimiento, la medición, el análisis y la mejora del Sistema de Gestión de Calidad necesarias para lograr la conformidad del servicio, del sistema y su permanente mejora.- Controlar los documentos que hacen parte del sistema de gestión de calidad, incluidos los registros; de tal manera que se garantice su uso correcto y adecuado, se conserven legibles, fácilmente identificables y recuperables buscando que con éstos se proporcione evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del SGC. |
| M-GSEP-4300-250-N01. Seguimiento, análisis y mejora | I-GSEP-4300-250-N01.01. Auditorías internas de calidad | Líder de Sistema de Gestión de Calidad |
| I-GSEP-4300-250-N01.02. Acciones correctivas. |
| I-GSEP-4300-250-N01.03 Acciones preventivas |
| I-GSEP-4300-250-N01.04 Control de producto no conforme |
| M-GSEP-4300-250-N02. Administración de documentos | I-GSEP-4300-250-N02.01 Control de Registros | Líder de Sistema de Gestión de Calidad |
| I-GSEP-4300-250-N02.02 Control de documentos y datos |

|  |
| --- |
| **ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO** |
| **REQUISITOS APLICABLES** |  |  |
| **NORMAS ISO** | **MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO** | **LEGALES Y REGLAMENTARIOS** | **CONTROLES** | **RIESGOS** |
| ISO 9001:2008 y NTC GP1000 numerales 4.1, 4.2.3, 4.2.4, 6.1, 6.3, 6.4, 7.1, 7.5.1, 8.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3 | DECRETO 943 DE 2014 | Ver Normograma F-MC-1000-238,37-020 | Ver Tablero de Controles F-MC-1000-238,37-021 | Ver mapa de Riesgos- Plan Anticorrupción |

|  |
| --- |
| **INDICADORES DEL PROCESO** |
| **META** | **FRECUENCIA DE MEDICIÓN** | **INDICADOR** |
| Identificar el impacto cuantitativo de las estrategias de Permanencia a nivel de Secretaría de Educación. | ANUAL(C) | Determinar el impacto de las Estrategias de Permanencia - Refrigerio escolar |
| Identificar el impacto cuantitativo de las estrategias de Permanencia a nivel de Secretaría de Educación. | ANUAL(C) | Determinar el impacto de las Estrategias de Permanencia - Transporte escolar |
| Determinar el comportamiento de las novedades generadas después del cierre de la fecha limite de matrículas.  | TRIMESTRAL(C)  | Número de Novedades de Matrícula - Retiro |
| Determinar el comportamiento de las novedades generadas después del cierre de la fecha limite de matrículas.  | TRIMESTRAL(C)  | Número de Novedades de Matrícula - Traslado |
| Determinar la oportunidad de respuesta a los requerimientos de cada funcionario de la Secretaría de Educación de Bucaramanga | MENSUAL(C)  | Porcentaje de oportunidad de respuesta |
| Medir el cubrimiento del programa de capacitación sobre los Administrativos de los Establecimientos Educativos | MENSUAL(C) | Cobertura en programas de capacitación administrativos |
| Medir el porcentaje de atención y la cantidad de servicios y requerimientos TI solicitados por cada una de las dependencias de la secretaria de educación y las Instituciones Educativas | MENSUAL(C)  | Soportes atendidos SEB - IE |
| Medir la eficacia de la SE en trámite de acciones judiciales según los términos de cada acción. | MENSUAL(C)  | Eficacia en trámite de acciones judiciales por período de tiempo |

**NOTA:** Los resultados de la medición del proceso se encuentran en los archivos de gestión de los Líderes de los Macroprocesos de la Secretaria de Educación.

 **HISTORIAL DE CAMBIOS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **VERSIÓN** | **DESCRIPCIÓN** | **FECHA** |
| 0.0 | Original | 01 de octubre de 2014 |
| 0.1 | Revisión y actualización de la Nota correspondiente a la medición de los indicadores junto con la modificación de la frecuencia del indicador: Cobertura en programas de capacitación administrativos de Anual a Mensual. | 08 de Noviembre de 2016 |