|  |  |
| --- | --- |
| **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 |