



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

DESARROLLO SOCIAL  
SERVICIO EDUCATIVO

SISTEMAS DE GESTIÓN  
SGC - MECI - SISTEDA

## **POLÍTICAS DE SERVICIOS EDUCATIVOS**

SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN

POLÍTICAS DE SERVICIOS EDUCATIVOS

Versión 1

Macroproceso: Desarrollo Social  
Proceso: Políticas de Servicios Educativos

Octubre de 2009

### **CONTENIDO**

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
DESARROLLO SOCIAL  
SERVICIO EDUCATIVO

SISTEMAS DE GESTIÓN  
SGC - MECI - SISTEDA

## **POLÍTICAS DE SERVICIOS EDUCATIVOS**

	pág.
1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. DEFINICION	3
4. CONTENIDO Y DESARROLLO	12
4.1 POLITICA DE GESTION REGULADORA PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO EDUCATIVO	12
4.2 POLÍTICA DE GESTION PARA EL ACCESO EN EL SISTEMA EDUCATIVO	14
4.3 POLÍTICAS DE EVALUACION DE LA CALIDAD SERVICIO EDUCATIVO	17
4.4 POLITICAS DE GESTION PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	19
4.4.1 POLÍTICAS DE APOYO Y FORTALECIMIENTO A LA GESTIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	21
5 MARCO DE REFERENCIA	24



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

DESARROLLO SOCIAL  
SERVICIO EDUCATIVO

SISTEMAS DE GESTIÓN  
SGC - MECI - SISTEDA

## **POLÍTICAS DE SERVICIOS EDUCATIVOS**

### **1. OBJETIVO**

El presente documento Define las políticas relacionadas con las actividades de los subprocesos: Gestión del deporte y salud, Gestión del deporte de competencia, Gestión de recreación y tiempo libre, Gestión del deporte de nuevas tendencias, Gestión del deporte escolar y desarrollo de talentos y Gestión de marketing social y deportivo, realizados por la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Las cuales le permiten al Municipio de Santiago de Cali garantizar la prestación del servicio en óptimas condiciones.

### **2. ALCANCE**

Las políticas definidas en el presente documento aplican a todos los servidores públicos de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali, en el desarrollo de las actividades de los subprocesos: Gestión del deporte y salud, Gestión del deporte de competencia, Gestión de recreación y tiempo libre, Gestión del deporte de nuevas tendencias, Gestión del deporte escolar y desarrollo de talentos y Gestión de marketing social y deportivo, realizados por la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali.

### **3. DEFINICIONES**

**ACONDICIONAMIENTO FISICO:** Es el desarrollo de la suma de cualidades físicas básicas importantes para el rendimiento. Las cualidades físicas son: Fuerza, resistencia, velocidad, flexibilidad.

**ANAMNESIS NUTRICIONAL:** En la actividad deportiva permite conocer el pasado sanitario, nutricional y deportivo del deportista, permitiendo apreciar las aptitudes del sujeto y de orientar sus actividades deportivas.

**COEXISTENCIA:** Es la relación que cada persona mantiene con cada otra, no con la especie, sino con cada quien, para aportar y para recibir mejora personal.

**COI:** Comité Olímpico Internacional.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

DESARROLLO SOCIAL  
SERVICIO EDUCATIVO

SISTEMAS DE GESTIÓN  
SGC - MECI - SISTEDA

## **POLÍTICAS DE SERVICIOS EDUCATIVOS**

**COMISIÓN INTERDISCIPLINARIA E INTERSECTORIAL:** Grupo de profesionales y técnicos de la Secretaría de Deporte y Recreación responsables de brindar apoyo y asesoría para el deporte de alto rendimiento.

**COMPETENCIA:** Es la acción de disputar el triunfo entre contendores, individuales o por equipos.

**CONVERGENCIA:** Confluencia de varias ideas o tendencias sociales, económicas o culturales.

**CRECIMIENTO:** El crecimiento es el proceso mediante el cual los seres humanos aumentan su tamaño y se desarrollan hasta alcanzar la forma y la fisiología propias de su estado de madurez.

**DEPORTE DE ALTO RENDIMIENTO:** es la práctica deportiva de organización y nivel superiores. Comprende procesos integrales orientados hacia el perfeccionamiento de las cualidades y condiciones físico-técnicas de deportistas, mediante el aprovechamiento de adelantos tecnológicos.

**DEPORTE DE COMPETENCIA:** El Deporte competitivo esta definido como el conjunto de certámenes, eventos y torneos, cuyo objetivo primordial es lograr un nivel técnico calificado. Su manejo corresponde a los organismos que conforman la estructura del deporte asociado.

**DEPORTE DE NUEVAS TENDENCIAS:** Se pueden considerar como la práctica de nuevas actividades deportivas motivadas por las vivencias, experiencias, sensaciones a partir del movimiento, la percepción de libertad de los individuos hacia un estilo de vida dinámico, sano, integrado al medio ambiente, en armonía con la naturaleza y el entorno en general.

**DEPORTISTA DE ALTO LOGRO** Deportistas con altos méritos en el deporte capaces de alcanzar altos resultados deportivos en las competencias más prestigiosas.

**DESARROLLO:** Propiedad elemental que tienen los órganos o seres vivos de crecer en todos sentidos y modificarse hasta llegar a su estado perfecto



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

DESARROLLO SOCIAL  
SERVICIO EDUCATIVO

SISTEMAS DE GESTIÓN  
SGC - MECI - SISTEDA

## **POLÍTICAS DE SERVICIOS EDUCATIVOS**

**DIAGNOSTICOS BIOENERGETICO:** Es una forma de entender la personalidad humana en términos del cuerpo y sus procesos energéticos. Estos procesos dan a conocer, la producción de energía a través de la respiración y el metabolismo y la descarga de energía en el movimiento, son las funciones básicas de la vida.

**DIAGNOSTICOS BIOMECHANICOS:** Describe los movimientos efectuados por los distintos segmentos corporales y las fuerzas actuantes sobre estas mismas partes durante la práctica deportiva para mejorar su rendimiento, desarrollar técnicas de entrenamiento y diseñar complementos, materiales y equipamiento.

**DIAGNOSTICOS BIOMEDICOS:** Tiene por objeto la identificación de enfermedades físicas tales como bacterias, virus o genes enfermos o mutantes. El enfoque biomédico corrige la disfunción corporal aplicando tratamientos químicos, mecánicos, y electrónicos específicamente diseñados y dirigidos a tratar una causa ofensiva bien definida.

**DIAGNOSTICOS BIOQUIMICOS:** Identificación y detección de procesos fisiológicos o patológicos del estado de salud, a través del análisis de la estructura y función de componentes químicos específicos, como son las proteínas, carbohidratos, lípidos y ácidos nucleicos, además de otras moléculas presentes en las células.

**EJERCITACION:** Actividades físicas, planificadas, estructuradas, repetitivas y dirigida hacia un fin como acondicionar el organismo, mantener su capacidad o como método terapéutico.

**ENFERMEDADES NO TRANSMISIBLES (ENT):** Enfermedades no infecciosas cuya elevada frecuencia de aparición no es consecuencia de los mecanismos clásicos de transmisión conocidos para las enfermedades infecciosas transmisibles. Son un grupo de enfermedades que causan gran cantidad de muertes y discapacidades, obedecen a enfermedades cardiovasculares (ECV), relacionadas con los triglicéridos y el colesterol alto, conducentes a la hipertensión, posibilidad de sufrir un infarto, isquemias y derrames, cáncer, etc.

**ENTRENAMIENTO:** Son esquemas de preparación particulares acordes a las posibilidades físicas y las necesidades motoras, ayudan a desarrollar las

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

DESARROLLO SOCIAL  
SERVICIO EDUCATIVO

SISTEMAS DE GESTIÓN  
SGC - MECI - SISTEDA

## **POLÍTICAS DE SERVICIOS EDUCATIVOS**

capacidades fisiológicas que se requieren para la actividad deportiva lo cual implica la provisión de energía a los grupos musculares comprometidos.

**EQUIPO INTERDISCIPLINARIO E INTERSECTORIAL DE IMPLEMENTACIÓN:** Grupo de profesionales y técnicos pertenecientes a la Secretaría de Salud y la Secretaria de Deporte y Recreación responsables de elaborar y ejecutar el plan de capacitación e intervención de los programas de deporte y salud.

**ESTADÍSTICAS EPIDEMIOLÓGICAS:** Estudio de los métodos y procedimientos para recoger, clasificar, resumir y analizar datos sobre los fenómenos de salud y enfermedad en grupos humanos y para hacer inferencias científicas partiendo de tales datos.

**ESTILO DE VIDA SANO:** Indica las tendencias del individuo que propenden a la estructuración de una dieta balanceada que incluya grandes cantidades de frutas y vegetales frescos, granos y cereales de preferencia enteros, carne magra y derivados lácteos, la práctica regular de ejercicio, y por supuesto abstenerse de fumar o de ingerir alcohol en exceso.

**EVALUACION DEL ESTADO FUNCIONAL:** Nos permite detectar el estado físico general en el que se encuentra el individuo para proceder a preinscribir o no la actividad física.

**EVALUACIONES DE ORGANOS Y SENTIDOS:** Consiste en un conjunto de pruebas mediante las cuales el hombre recibe las impresiones de los objetos exteriores por intermedio de los órganos de relación. Para recibir estímulos externos, el sistema nervioso cuenta con receptores sensoriales denominados exteroceptores.

**EVALUACIONES FUNCIONALES:** Valoración que se realiza a los talentos mediante test de control y medición para conocer síntomas, trastornos dependientes de una alteración de la función de un órgano, sin lesión anatómica aparente del mismo.

**EVALUACIONES POSTURALES:** Es el examen fundamental para conocer el estado de la arquitectura ósea, muscular, tendinosa y ligamentaria del individuo. Se realiza estudiando la proyección anterior, lateral, posterior y corporal, señalando las anomalías detectadas.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

DESARROLLO SOCIAL  
SERVICIO EDUCATIVO

SISTEMAS DE GESTIÓN  
SGC - MECI - SISTEDA

## **POLÍTICAS DE SERVICIOS EDUCATIVOS**

**FACTOR DE RIESGO:** Los factores de riesgo son aquellas características y atributos ([variables](#)) que se presentan asociados diversamente con la enfermedad o el evento estudiado. Los factores de riesgo no son necesariamente las causas, sólo sucede que están asociadas con el evento. Como constituyen una probabilidad medible, tienen valor predictivo y pueden usarse como ventajas tanto en prevención individual como en la comunidad.

**GRUPOS ETAREOS:** Grupo de personas que tienen la misma edad.

**INDICADOR:** Conjunto de variables cuantitativas o cualitativas que van a medir los resultados del proceso.

**INSUMOS:** Son los bienes y servicios que se incorporan al proceso y que, con el trabajo de los empleados y el apoyo de las máquinas, son transformados en otros bienes o servicios con un valor agregado mayor,

**INTEGRACION SOCIAL:** La integración social hace referencia a los medios y modos de organización y regulación de la sociedad; partiendo de una concepción que define a la sociedad como un sistema de orden, que incluye el complejo de normas reguladoras. Así la Integración Social, es una consecuencia de la incorporación de normas y orden social.

**JUEGO:** Es entendido como la conducta o comportamiento humano no serio, muy divertido e irresponsable. Es una actividad recreativa que involucra a uno o más [jugadores](#).

**MANEJO DEL RIESGO:** Es el proceso de medir, o de determinar el riesgo y desarrollar estrategias para manejarlo en la práctica de cualquier actividad deportiva. Las estrategias incluyen la transferencia del riesgo, evitar el riesgo, la reducción del efecto negativo del riesgo, y aceptar algunas o todas las consecuencias de un riesgo particular.

**MAPA DE PROCESOS:** Representación grafica de las actividades de la entidad en diferentes niveles de detalle que se realizan en el proceso

**MARKETING DEPORTIVO:** Se define como una herramienta propulsora de la industria del deporte que integra el diseño, implantación y control de proyectos de tipo social y deportivo donde se analizan habilidades y competencias necesarias para comprender las reglas que movilizan la

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

DESARROLLO SOCIAL  
SERVICIO EDUCATIVO

SISTEMAS DE GESTIÓN  
SGC - MECI - SISTEDA

## **POLÍTICAS DE SERVICIOS EDUCATIVOS**

industria del deporte con el fin de satisfacer las necesidades de un grupo específico del sector.

**MARKETING SOCIAL:** Se define como el [diseño](#), implantación y [control](#) de [programas](#) que buscan incrementar la aceptabilidad de una idea social o prácticas en [grupos](#)". Utiliza conceptos de [segmentación](#) de [mercados](#), [investigación](#) de consumidores, [comunicación](#), facilidad, [incentivos](#) y cambiar la idea de [utilidad](#) por la satisfacción máxima del [grupo](#).

**MERCHANDISING:** Es el conjunto de estudios y técnicas comerciales que permiten presentar el producto o servicio en las mejores condiciones al [consumidor final](#).

**MODELACIÓN DE PROCESOS:** Tiene como fin, la identificación de los resultados y productos de cada proceso orientándolos a la satisfacción de sus clientes y/o grupos de interés, la definición de los insumos requeridos para satisfacer los requerimientos de calidad y oportunidad de los productos y la determinación de los proveedores que deben suministrarlos, derivando las actividades mínimas que se requieren para realizarlos.

**NORMOGRAMA:** Base legal del subproceso, definida como el conjunto de normas, políticas y reglamentos que fundamentan su ejecución.

**OMS:** Organización Mundial de la Salud.

**PATROCINIO:** Se define como mantener un evento, actividad, persona u organización suministrando dinero u otros recursos a cambio de algo, generalmente, publicidad.

**PERSPECTIVA DE GENEROS:** Reconocer el valor, la importancia y la cuota de participación de la mujer en la práctica deportiva en las actividades de apoyo, de organización, de dirección y de control a nivel técnico y administrativo, acogiendo los principios de equidad en lo referente a : derechos y oportunidades en los ámbitos-organizativo- técnico-legislativo-, la asignación de recursos y el apoyo económico bajo la perspectiva de géneros con el fin de mejorar el trabajo conjunto entre hombres y mujeres en favor del desarrollo del deporte.

**PESO:** Tiene íntima relación con el desarrollo del cuerpo humano por lo tanto debe estimarse en comparación con la talla y con la edad.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.





ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

DESARROLLO SOCIAL  
SERVICIO EDUCATIVO

SISTEMAS DE GESTIÓN  
SGC - MECI - SISTEDA

## **POLÍTICAS DE SERVICIOS EDUCATIVOS**

**PREVENCION PRIMARIA:** Es el conjunto de medidas que se aplican en el manejo del proceso salud - enfermedad antes que el individuo se enferme. En otras palabras, son las acciones destinadas a prevenir la aparición de enfermedades, mediante un estilo de vida saludable.

**PREVENCION SECUNDARIA:** Corresponde a las acciones destinadas a la detección precoz de la enfermedad y su tratamiento oportuno. Esta asociada a los factores de riesgo relacionado con el peso y las grasas.

**PREVENCION TERCIA A:** Se refiere a las acciones brindadas a las personas afectadas por factores de riesgo a fin de que puedan utilizar sus capacidades y de esta manera, reintegrarse a la sociedad.

**PROCEDIMIENTO:** Es la forma establecida para llevar a cabo una actividad o un proceso. Proveedores que deben suministrarlos, Derivando las actividades mínimas que se requieren para realizarlos.

**QUIROPRAxis:** Sistema de curación originario de América del Norte, fundado en la teoría de que las enfermedades reconocen por causa un trastorno del sistema y se corrigen por la manipulación de los órganos, especialmente por la reducción manual de las subluxaciones de la columna vertebral.

**RECREACION:** Es un proceso de acción participativa y dinámica, que facilita entender la vida como una vivencia de disfrute, creación y libertad, en el pleno desarrollo de las potencialidades del ser humano para su realización y mejoramiento de la calidad de vida individual y social, mediante la práctica de actividades físicas o intelectuales de esparcimiento.

**REDES INTERSECTORIALES DE CAPITAL SOCIAL:** Modelo de construcción de redes transversales en la Administración Municipal con relación a la realización de proyectos específicos que permitan en agrupaciones de comunas para cobertura de sectores de la ciudad.

**TALENTO DEPORTIVO:** Se habla implícitamente de características relacionadas con la tipología de los sujetos, condiciones fisiológicas, elementos neuromotores y porque no de las capacidades cognitivas (proceso de formación) para el aprendizaje deportivo.



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

DESARROLLO SOCIAL  
SERVICIO EDUCATIVO

SISTEMAS DE GESTIÓN  
SGC - MECI - SISTEDA

## **POLÍTICAS DE SERVICIOS EDUCATIVOS**

**TALLA:** Estatura o longitud del cuerpo humano desde la planta de los pies hasta el vértice de la cabeza.

**TEST DE COORDINACIÓN:** Aplicación de pruebas de control y medición de la actividad armónica de las partes que cooperan en una función, como la cooperación de grupos musculares bajo la dirección cerebral.

**TEST DEPORTIVO – MOTRICES:** Aplicación de un conjunto de pruebas lo más completo posible y que de cuenta del estado y evolución de la estructuración del esquema corporal, noción de espacio, de la coordinación, movimiento y su combinación.

**TIEMPO LIBRE:** Hecho social y percepción sicosocial del sentido del tiempo, la actividad y la experiencia elegidos con relativa libertad/ propia voluntad/ autodeterminación y satisfacción interna en función de la armonía y/ o el placer y la diversión, las vivencias, las experiencias y las actividades (re) creativas, regenerativas, suspensivas, compensatorias o complementarias.

**UNESCO:** Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura

**USUARIOS Y/O GRUPOS DE INTERÉS:** Organización, entidad o persona que recibe un producto o un servicio.

**ZONIFICACIÓN:** Es el resultado de la aplicación de una metodología para delimitar un espacio de la superficie terrestre con ciertos atributos particulares, conformando unidades homogéneas con respecto a sus componentes constituyentes.

**SGC.** Sistema de Gestión de la Calidad

**CALIDAD.** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

**CLIENTE.** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio. El término cliente incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios; los cuales pueden ser internos o externos a la entidad.



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

DESARROLLO SOCIAL  
SERVICIO EDUCATIVO

SISTEMAS DE GESTIÓN  
SGC - MECI - SISTEDA

## **POLÍTICAS DE SERVICIOS EDUCATIVOS**

**ESPECIFICACIÓN.** Documento que establece unos requisitos, ejemplo: Una especificación de un producto, de un desempeño, un plano o de un servicio derivado de una reglamentación.

**INSTRUCTIVO.** Tipo de documento que brinda orientaciones sobre un tema en particular, ya que establece en forma detallada los pasos a seguir.

**MODELO OPERATIVO POR PROCESOS.** Metodología que permite gestionar la entidad como un todo, definir las actividades que generan valor, trabajar en equipo e identificar los recursos necesarios para su realización, orientando la Administración Municipal hacia una organización por procesos, los cuales en su interacción, interdependencia y relación causa-efecto garantizan una ejecución eficiente, y el cumplimiento de sus objetivos.

**PARTE INTERESADA.** Organización, persona o grupo que tenga un interés en el desempeño de una entidad. Ejemplo: Clientes, servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas de una entidad, proveedores, sindicatos, entidades de control, veedurías ciudadanas o la sociedad en general.

**PLAN DE CONTROL.** Instrumento de la metodología institucional que establece los puntos críticos a controlar de las actividades del proceso / subproceso, los criterios para realizar el control, el método, equipo requerido y su frecuencia de realización.

**PROCEDIMIENTO.** Forma establecida para llevar a cabo una actividad o un proceso, en la cual se debe definir quién hace qué, dónde, cuándo, porqué y cómo.

**PROCESO.** Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados. La Administración Municipal de Santiago de Cali define para su Modelo Operativo por Procesos que estos se clasifican en Procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo.

**PRODUCTO.** Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

**PROVEEDOR.** Organización o persona que proporciona un producto y/o servicio. Puede ser interno o externo.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

DESARROLLO SOCIAL  
SERVICIO EDUCATIVO

SISTEMAS DE GESTIÓN  
SGC - MECI - SISTEDA

## **POLÍTICAS DE SERVICIOS EDUCATIVOS**

**REGISTRO.** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia del desarrollo de las actividades desempeñadas.

### **4. CONTENIDO Y DESARROLLO**

Las políticas del Sistema de Servicios de deporte y recreación se concretan mediante la identificación e implementación, de los programas, proyectos y estrategias que integran en su operación el conjunto de obligaciones institucionales, normas; procedimientos y recursos públicos destinados al fomento de la práctica de una actividad deportiva.

#### **4.1 POLÍTICAS DE GESTIÓN REGULADORA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO**

Los Siguients lineamientos hacen parte de la proyección de la gestión reguladora

1. Cuando se identifiquen problemas reales o potenciales ya sea durante la ejecución de los diferentes subprocesos o debido al análisis de los resultados de los indicadores asociados al proceso, el dueño del proceso debe generar acciones correctivas ó preventivas, las cuales deben ejecutarse de acuerdo con lo estipulado en los subprocesos N01.02 Acciones correctivas y N01.03 Acciones preventivas
2. Todos los registros que se generen en cada uno de los subprocesos deben ser archivados de acuerdo con lo definido en la tabla de registros del numeral 6 del documento "diseño detallado del subproceso" y teniendo en cuenta los lineamientos del subproceso N0201 Archivo de gestión.
3. La definición, medición y seguimiento de los indicadores asociados a los procesos de la cadena de valor, como herramienta de apoyo para el mejoramiento continuo y al logro de los objetivos definidos dentro de la secretaría, debe ser desarrollado por los responsables de cada proceso. La definición de los responsables se encuentra en la hoja de vida de cada indicador.
4. El formato hoja de vida es el instrumento que se debe utilizar para la definición y seguimiento de los indicadores asociados a los procesos, en éste se especifica la información, periodicidad y la fórmula requerida para la medición de los mismos, así como los rangos de evaluación necesarios para establecer el porcentaje de logro de las mediciones realizadas y las

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

DESARROLLO SOCIAL  
SERVICIO EDUCATIVO

SISTEMAS DE GESTIÓN  
SGC - MECI - SISTEDA

## **POLÍTICAS DE SERVICIOS EDUCATIVOS**

acciones requeridas sobre los resultados obtenidos. Existe una hoja de vida por proceso con todos los indicadores relacionados con el mismo, incluyendo los indicadores del Tablero de Indicadores. Las actividades detalladas para la definición, medición y seguimiento de indicadores se encuentran descritas en el numeral 8 del manual de calidad.

5. La asignación de los funcionarios de las unidades desconcentradas a las labores de calidad, cobertura e inspección y vigilancia se realizan en coordinación con el profesional especializado de administrativa y financiera, el cual por medio del técnico operativo de las unidades desconcentradas hace el control y seguimiento al cumplimiento de la programación de los profesionales universitarios de las mismas.
6. Las personas designadas como responsables para cada actividad definidas en el Documento Diseño Detallado del Subproceso, se refieren a los cargos establecidos en el diagrama de flujo, los cuales deben ser ajustados a la estructura organizacional de cada Secretaría.
7. Las Secretarías deben adoptar este proceso de acuerdo a sus circunstancias particulares y formular criterios y parámetros que permitan a su jurisdicción y a los Establecimientos Educativos, realizar un ejercicio con los resultados esperados, a partir de lineamientos claros y específicos.
8. La Secretaría de Educación es la máxima jerarquía responsable de la calidad en la ejecución de las actividades del proceso y de los resultados de éstos.
9. Los auditores deben revisar que se cumplan las políticas establecidas en cada uno de los procesos de Gestión de la Cobertura del Servicio Educativo que se van a auditar.
10. Las inconsistencias encontradas durante la auditoría a los procesos de Gestión de Cobertura del Servicio Educativo en los Establecimientos Educativos deben ser aclarada por el responsable de reportar la información ante el ente al cual se reporta la información.
11. Al finalizar la Auditoría al Subproceso de Acceso y Permanencia, la información en el Sistema de Matrícula debe concordar con la realidad de los alumnos que están asistiendo a los Establecimientos Educativos.
12. Las diferentes modalidades para realizar auditoría a los procesos de Gestión de Cobertura del Servicio Educativo son:

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

DESARROLLO SOCIAL  
SERVICIO EDUCATIVO

SISTEMAS DE GESTIÓN  
SGC - MECI - SISTEDA

## **POLÍTICAS DE SERVICIOS EDUCATIVOS**

- ✓ Auditoría Interna: realizada por el Establecimiento Educativo como una Auditoría de Autocontrol.
- ✓ Auditoría Externa: realizada por la Secretaría de Educación o las unidades desconcentradas (Dirección Zonal) a los Establecimientos Educativos de su jurisdicción.
- ✓ Auditoría de Tercera Parte: realizada por el Ministerio de Educación o Ente Contratado para el mismo para auditar a la Secretaría de Educación y Establecimientos Educativos.

13 Las personas que realizan el proceso de auditoría deben ser capacitadas previamente o tener las competencias, tales como: conocer el concepto y los principios de auditoría, conocer acerca de la correcta ejecución del Subproceso de Acceso y Permanencia.

14 Los Establecimientos Educativos deben realizar por lo menos una vez al año el proceso de Auditoría Interna y proceder inmediatamente a corregir las inconsistencias detectadas.

15 El Área de Cobertura de la Secretaría de Educación debe verificar que los Establecimientos Educativos realicen el proceso de Auditoría Interna una vez al año.

16 La Secretaría de Educación debe acompañar a los Establecimientos Educativos durante el proceso de Auditoría Interna.

Las auditorías a los procesos del Subproceso de Acceso y Permanencia se deben realizar una vez sea finalizada la ejecución de estos

### **4.2 POLITICAS DE GESTIÓN PARA EL ACCESO Y PERMANENCIA EN EL SISTEMA EDUCATIVO**

La Administración Central Municipal garantizara el acceso y permanencia en los centro educativos que tiene a su cargo por medio del establecimiento de las directrices, criterios, procedimientos y cronogramas que le permitan su organización y gestión de cobertura del servicio educativo

4.2.1 Cuando se identifiquen problemas reales o potenciales ya sea durante la ejecución de los diferentes subprocesos o debido al análisis de los resultados de los indicadores asociados al proceso, el responsable del proceso debe generar acciones correctivas ó preventivas, las cuales deben



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

DESARROLLO SOCIAL  
SERVICIO EDUCATIVO

SISTEMAS DE GESTIÓN  
SGC - MECI - SISTEDA

## **POLÍTICAS DE SERVICIOS EDUCATIVOS**

ejecutarse de acuerdo con lo estipulado en los subprocesos Acciones correctivas y Acciones preventivas.

4.2.2 Todos los registros que se generen en cada uno de los subprocesos deben ser archivados de acuerdo con lo definido en la tabla de registros del numeral 6 del documento "diseño detallado del subproceso" y teniendo en cuenta los lineamientos del subproceso Archivo de gestión.

4.2.3 La definición, medición y seguimiento de los indicadores asociados a los procesos de la cadena de valor, como herramienta de apoyo para el mejoramiento continuo y al logro de los objetivos definidos dentro de la Secretaría, debe ser desarrollado por los responsables de cada proceso. La definición de los responsables se encuentra en la hoja de vida de cada indicador.

4.2.4 El formato hoja de vida es el instrumento que se debe utilizar para la definición y seguimiento de los indicadores asociados a los procesos, en ésta se especifica la información, periodicidad y la fórmula requerida para la medición de los mismos, así como los rangos de evaluación necesarios para establecer el porcentaje de logro de las mediciones realizadas y las acciones requeridas sobre los resultados obtenidos. Existe una hoja de vida por proceso con todos los indicadores relacionados con el mismo, incluyendo los indicadores del Tablero de Indicadores. Las actividades detalladas para la definición, medición y seguimiento de indicadores se encuentran descritas en el numeral 8 del manual de calidad.

4.2.5 La asignación de los funcionarios de las unidades desconcentradas a las labores de calidad, cobertura e inspección y vigilancia se realizan en coordinación con el profesional especializado de administrativa y financiera, el cual por medio del técnico operativo de las unidades desconcentradas hace el control y seguimiento al cumplimiento de la programación de los profesionales universitarios de las mismas.

4.2.6 La Secretaría de Educación certificada debe adoptar el proceso estándar que cumple el modelo de gestión definido por el MEN e implantarlo en su jurisdicción.

4.2.7 Las personas responsables definidas en el detalle del subproceso se refieren a los cargos del diagrama de flujo, los cuales deben ser ajustados a la estructura organizacional de cada Secretaría.

4.2.8 La Secretaría anualmente debe generar una resolución con base en la política nacional y sus lineamientos territoriales definiendo y organizando





ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

DESARROLLO SOCIAL  
SERVICIO EDUCATIVO

SISTEMAS DE GESTIÓN  
SGC - MECI - SISTEDA

## **POLÍTICAS DE SERVICIOS EDUCATIVOS**

como mínimo los procesos, cronograma y responsables de la Gestión de la Cobertura del Servicio Educativo.

4.2.9 El Ente Territorial debe garantizar la divulgación de lo definido en el acto administrativo generado durante este proceso para lo cual debe apoyarse en el eslabón referente a Talento Humano de su cadena de valor.

4.2.10 Todas las Secretarías que apoyen el Macroproceso con algún Sistema de Información deben impartir capacitación en las nuevas funciones ó refuerzos en las ya existentes.

4.2.11 La Alta Dirección de la Secretaría de Educación (Comité Cobertura) o alcalde o gobernador, al asumir el modelo de la Gestión de la Cobertura del Servicio Educativo debe comprometerse y comprometer a las jerarquías involucradas en la realización de las tareas derivadas del Macroproceso.

4.2.12 Este proceso de organización de la Gestión de la Cobertura del Servicio Educativo debe ser implementado y de obligatorio cumplimiento en todas las Secretarías de Educación certificadas del país.

4.2.13 En los casos en que la asistencia a la capacitación sea baja según criterio de la Secretaría, el líder del proceso debe convocar a una nueva capacitación ó plantear nuevas estrategias.

4.2.14 Es conveniente tener en cuenta para las convocatorias a la capacitación en el Macroproceso de Gestión de la Cobertura del Servicio Educativo, la asistencia simultánea de los rectores con al menos un acompañante del personal administrativo el cual disponga de capacidades técnicas competentes, con el fin de lograr homogeneidad, agilidad y transparencia en el proceso de comunicación.

Las auditorías a los procesos del Macroproceso C. Gestión de la Cobertura del Servicio Educativo Oficial se deben realizar una vez se haya finalizado la ejecución de estos

### **4.3 POLITICAS DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO**

Los siguientes son lineamientos de políticas formuladas para el proceso de Evaluación de la Calidad del Servicio Educativo.





ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

DESARROLLO SOCIAL  
SERVICIO EDUCATIVO

SISTEMAS DE GESTIÓN  
SGC - MECI - SISTEDA

## **POLÍTICAS DE SERVICIOS EDUCATIVOS**

1. Cuando se identifiquen problemas reales o potenciales ya sea durante la ejecución de los diferentes subprocesos o debido al análisis de los resultados de los indicadores asociados al proceso, el dueño del proceso debe generar acciones correctivas ó preventivas, las cuales deben ejecutarse de acuerdo con lo estipulado en los subprocesos de Acciones correctivas y Acciones preventivas.
2. Todos los registros que se generen en cada uno de los subprocesos deben ser archivados de acuerdo con lo definido en la tabla de registros del documento "diseño detallado del subproceso" y teniendo en cuenta los lineamientos del subproceso Archivo de gestión.
3. La definición, medición y seguimiento de los indicadores asociados a los procesos de la cadena de valor, como herramienta de apoyo para el mejoramiento continuo y al logro de los objetivos definidos dentro de la Secretaría, debe ser desarrollado por los responsables de cada proceso. La definición de los responsables se encuentra en la hoja de vida de cada indicador.
4. El formato hoja de vida es el instrumento que se debe utilizar para la definición y seguimiento de los indicadores asociados a los procesos, en ésta se especifica la información, periodicidad y la formula requerida para la medición de los mismos, así como los rangos de evaluación necesarios para establecer el porcentaje de logro de las mediciones realizadas y las acciones requeridas sobre los resultados obtenidos. Existe una hoja de vida por proceso con todos los indicadores relacionados con el mismo, incluyendo los indicadores del Tablero de Indicadores. Las actividades detalladas para la definición, medición y seguimiento de indicadores se encuentran descritas en el numeral 8 del manual de calidad.
5. Toda correspondencia, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, tutelas y trámites, verbales y escritos, que ingresen a la Secretaría de Educación se reciben y radican en el área encargada de Atención al Ciudadano y Correspondencia, por medio de los subprocesos del proceso Gestionar solicitudes y correspondencia. Así mismo, las respuestas a las solicitudes y la correspondencia externa que generan las áreas de la Secretaría de Educación. Por otro lado todas las comunicaciones institucionales de la Secretaría se planean, desarrollan, y evalúan a través del proceso Gestionar comunicaciones institucionales.



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

DESARROLLO SOCIAL  
SERVICIO EDUCATIVO

SISTEMAS DE GESTIÓN  
SGC - MECI - SISTEDA

## **POLÍTICAS DE SERVICIOS EDUCATIVOS**

6. La evaluación de resultados incluye tres componentes básicos: La revisión del Sistema de Gestión de la Calidad que incluye la revisión de los indicadores asociados a la cadena de valor, la medición de la satisfacción del cliente, el estado de las acciones correctivas y preventivas, los resultados de las auditorías de calidad, y el seguimiento a las revisiones previas al SGC; la revisión del plan Indicativo y del estado general de los programas y proyectos ejecutados por la Secretaría y la revisión del logro de los indicadores asociados al Tablero de Indicadores.
7. La administración debe rendir cuentas de los bienes y servicios producidos (como el número de aulas construidas, o docentes capacitados, o el nivel de asistencia técnica ofrecida), por esta razón suministrará periódicamente los evidencia de los resultados alcanzados con las acciones, con lo cual se refleje transparencia de la gestión.
8. La definición del Tablero de Indicadores se realizará con base en las directrices del MEN a nivel central, la Secretaría podrá agregar indicadores adicionales que reflejen sus características o condiciones particulares.
9. Para la revisión y seguimiento de los programas y proyectos definidos a partir del Plan de Desarrollo se utilizarán como insumos tanto el Plan Indicativo, como los informes de avance de los diferentes programas y proyectos ejecutados en la Secretaría.
10. Para la revisión y seguimiento de los programas y proyectos definidos a partir del Plan de Desarrollo, se estipula una periodicidad de seis (6) meses.
11. La medición, seguimiento y reporte de los indicadores de gestión definidos dentro de cada uno de los procesos de la cadena de valor debe ser realizado periódicamente por los responsables definidos en cada una de las áreas de la Secretaría. El análisis de los indicadores por área deberá realizarse por lo menos una vez por trimestre.
12. La revisión del Sistema de Gestión de la Calidad, debe ser realizada semestralmente, y desprenderse de esta actividad, el informe Revisión General del Sistema de Gestión de la Calidad.
13. La revisión del comportamiento de los indicadores de gestión, reflejados en el tablero de indicadores, debe realizarse



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

DESARROLLO SOCIAL  
SERVICIO EDUCATIVO

SISTEMAS DE GESTIÓN  
SGC - MECI - SISTEDA

## **POLÍTICAS DE SERVICIOS EDUCATIVOS**

trimestralmente, del cual se generará el informe de gestión del tablero de indicadores

14. La verificación del Plan de Desarrollo Educativo, a partir del Plan Indicativo se hará anualmente, actividad por la cual se generará, el informe de seguimiento al Plan Indicativo.

15. La rendición de cuentas, y por lo tanto el informe de gestión anual, se divulgará a la comunidad anualmente.

### **4.4 POLITICAS DE GESTIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO**

- Todos los Establecimientos deben realizar una autoevaluación anual de su gestión, contemplando los componentes: directivo, académico, comunitario y administrativo. Para eso, contarán con el apoyo de la metodología formulada y la asesoría de funcionarios de la SE.
- En el caso de Establecimientos no oficiales, la autoevaluación anual debe adicionalmente incluir la definición del régimen tarifario que más se ajuste a sus condiciones de prestación del servicio. La vigilancia de estos aspectos se realizará en conjunto con el proceso F01. Autorización, gestión de novedades y cierre de Establecimientos Educativos.
- La evaluación de docentes en período de prueba es realizada dentro del proceso H0204. Nombramiento de personal.
- La SEM debe garantizar que el ente externo contratado para la revisión de las autoevaluaciones institucionales, incluyendo los temas financieros de los EE, cuente con las competencias requeridas para el óptimo desarrollo de esta actividad. Las competencias deben incluir los conocimientos apropiados frente a los cuatro componentes de la autoevaluación institucional, como son directivo, administrativo, académico y comunitario.
- El Plan de Calidad Educativa debe generarse anualmente en la SE, y es responsabilidad del comité directivo aprobar su aprobación ya sea para generarlo o para modificarlo.
- Para la elaboración del plan de calidad educativa se debe tener en cuenta, el plan de asistencia técnica, generado en el subproceso A03.01 Programación y ejecución de la asistencia técnica, el plan de desarrollo, generado en el subproceso A02.03 Aprobación y divulgación del plan de

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

DESARROLLO SOCIAL  
SERVICIO EDUCATIVO

SISTEMAS DE GESTIÓN  
SGC - MECI - SISTEDA

## **POLÍTICAS DE SERVICIOS EDUCATIVOS**

desarrollo educativo, el plan de acción, generado en el subproceso A02.05 Definición y aprobación de planes de acción por área; para garantizar que no exista duplicidad de actividades.

- La asignación de los funcionarios de las unidades desconcentradas a las labores de calidad, cobertura e inspección y vigilancia se realizan en coordinación con el subsecretario de administrativa y financiera, el cual por medio del profesional universitario de unidades desconcentradas hace el control y seguimiento al cumplimiento de la programación de los profesionales universitarios de las mismas.
- Se debe ponderar el grado de cumplimiento de las funciones y responsabilidades inherentes al cargo que desempeña el docente y directivo docente, y el logro de resultados, a través de la evaluación Ordinaria Periódica de Desempeño anual para todos los docentes y los directivos docentes que laboran en el Establecimiento Educativo oficial.
- Es responsabilidad de la SE garantizar la aplicación de las diferentes evaluaciones, como también la consolidación y análisis, socialización de los resultados de las evaluaciones.
- La definición, medición y seguimiento de los indicadores asociados a los procesos de la cadena de valor, como herramienta de apoyo para el mejoramiento continuo y al logro de los objetivos definidos dentro de la Secretaría, debe ser desarrollado por los responsables de cada proceso. La definición de los responsables se encuentra en la hoja de vida de cada indicador.
- El formato de hoja de vida es el instrumento que se debe utilizar para la definición y seguimiento de los indicadores asociados a los procesos, en ésta se especifica la información, periodicidad y la formula requerida para la medición de los mismos, así como los rangos de evaluación necesarios para establecer el porcentaje de logro de las mediciones realizadas y las acciones requeridas sobre los resultados obtenidos. Existe una hoja de vida por proceso con todos los indicadores relacionados con el mismo, incluyendo los indicadores del Tablero de Indicadores. Las actividades detalladas para la definición, medición y seguimiento se encuentran descritas en el numeral 8 del manual de calidad.
- Toda correspondencia, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, tutelas y trámites, verbales y escritos, que ingresen a la Secretaría de Educación se reciben y radican en el área de Servicio de atención al ciudadano y Correspondencia, por medio de los subprocesos

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

DESARROLLO SOCIAL  
SERVICIO EDUCATIVO

SISTEMAS DE GESTIÓN  
SGC - MECI - SISTEDA

## **POLÍTICAS DE SERVICIOS EDUCATIVOS**

del proceso E01. Gestionar solicitudes y correspondencia. Así mismo, las respuestas a las solicitudes y la correspondencia externa que generan las áreas de la Secretaría de Educación. Por otro lado todas las comunicaciones institucionales de la Secretaría se planean, desarrollan, y evalúan a través del proceso G02. Gestionar comunicaciones institucionales.

- Todos los registros que se generen en cada uno de los subprocesos deben ser archivados de acuerdo con lo definido en la tabla de registros del numeral 6 del documento "diseño detallado del subproceso" y teniendo en cuenta los lineamientos del subproceso N0201 Archivo de gestión.

Cuando se identifiquen problemas reales o potenciales ya sea durante la ejecución de los diferentes subproceso o debido al análisis de los resultados de los indicadores asociados al proceso, el dueño del proceso debe generar acciones correctivas ó preventivas, las cuales deben ejecutarse de acuerdo con lo estipulado en los subprocesos N01.02 Acciones correctivas y N01.03 Acciones preventiva.

### **4.4.1 POLÍTICAS DE APOYO Y FORTALECIMIENTO A LA GESTIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS**

1. El plan de asistencia técnica, será revisado y programado bimestralmente. Todas las modificaciones estarán disponibles para consulta y por tanto el plan de asistencia técnica se encontrará actualizado permanentemente.
2. El plan de asistencia técnica tiene una relación directa y es complementario con los planes de acción por áreas.
3. La asistencia técnica será programada de acuerdo a la identificación de necesidades (oferta), oportuna y de calidad, respondiendo a las demandas de apoyo técnico solicitadas por los establecimientos educativos. Para adelantar una solicitud de asistencia técnica ante la Secretaría de Educación, los establecimientos educativos, deberán tener en cuenta el análisis de los resultados de sus indicadores de gestión, sus fortalezas, debilidades y las acciones tomadas para mitigar la debilidad.
4. La asistencia técnica será realizada en primera instancia por la Secretaría de Educación mediante un grupo de trabajo conformado por profesionales universitarios o especializados y apoyados por los

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

DESARROLLO SOCIAL  
SERVICIO EDUCATIVO

SISTEMAS DE GESTIÓN  
SGC - MECI - SISTEDA

## **POLÍTICAS DE SERVICIOS EDUCATIVOS**

directores y/o subdirectores cuando se considere necesario, y de acuerdo al tipo de asistencia solicitada. Dependiendo de la capacidad de ejecución técnica con que cuenten las áreas de la Secretaría, se podrá contratar a empresas especializadas en los temas correspondientes.

5. La prestación de la asistencia técnica se dará por oferta o por demanda. La oferta estará basada en los servicios por eje de política y la planeación entre las áreas de la Secretaría; y la demanda, de acuerdo con las necesidades de asistencia técnica presentadas por los establecimientos educativos, las cuales realimentan la oferta de la Secretaría de Educación.
6. La asistencia técnica se hará por línea de acción y eje temático, y el apoyo que se prestará en relación con cada una de éstas estará bajo la responsabilidad del área que por naturaleza y funciones asignadas le compete.
7. La asistencia técnica se prestará a través de diferentes mecanismos entre los que se encuentran: Foros; Talleres; Mesas Regionales; Visitas (Tanto a la Secretaría como a los establecimientos Educativos); Divulgación de documentos técnicos; Atención telefónica; Vía página Web, Chat y redes de aprendizaje; Vía correspondencia (electrónica u oficio).
8. Los mecanismos de asistencia técnica no presenciales (telefónica, correspondencia) no requieren de informe de asistencia técnica, ni programación en el plan bimestral.
9. La metodología utilizada para la asistencia técnica y que brindará la Secretaría de Educación (SEM), contempla las etapas de: diagnóstico preliminar de los aspectos solicitados en la asistencia, planeación de compromisos y actividades, sensibilización (cuando se requiera), puesta en marcha, verificación de compromisos y actividades y evaluación de la asistencia técnica prestada.
10. Estas tendrán un carácter cíclico que busque el mejoramiento continuo tanto de la manera de prestar la asistencia como de la gestión de los establecimientos educativos.
11. La definición, medición y seguimiento de los indicadores asociados a los procesos de la cadena de valor, como herramienta de apoyo para el mejoramiento continuo y al logro de los objetivos definidos dentro



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

DESARROLLO SOCIAL  
SERVICIO EDUCATIVO

SISTEMAS DE GESTIÓN  
SGC - MECI - SISTEDA

## **POLÍTICAS DE SERVICIOS EDUCATIVOS**

de la secretaría, debe ser desarrollado por los responsables de cada proceso. La definición de los responsables se encuentra en la hoja de vida de cada indicador.

12. El formato hoja de vida es el instrumento que se debe utilizar para la definición y seguimiento de los indicadores asociados a los procesos, en ésta se especifica la información, periodicidad y la formula requerida para la medición de los mismos, así como los rangos de evaluación necesarios para establecer el porcentaje de logro de las mediciones realizadas y las acciones requeridas sobre los resultados obtenidos. Existe una hoja de vida por proceso con todos los indicadores relacionados con el mismo, incluyendo los indicadores del Tablero de Indicadores. Las actividades detalladas para la definición, medición y seguimiento de indicadores se encuentran descritas en el manual de calidad.
13. Toda correspondencia, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, tutelas y trámites, verbales y escritos, que ingresen a la Secretaría de Educación se reciben y radican en el área encargada de Atención al Ciudadano y Correspondencia, por medio de los subprocesos Gestionar solicitudes y correspondencia. Y así mismo, las respuestas a las solicitudes y la correspondencia externa que generan las áreas de la Secretaría de Educación. Por otro lado todas las comunicaciones institucionales de la Secretaría se planean, desarrollan, y evalúan a través del proceso Gestionar comunicaciones institucionales.
14. Todos los registros que se generen en cada uno de los subprocesos deben ser archivados de acuerdo con lo definido en la tabla de registros del documento "diseño detallado del subproceso" y teniendo en cuenta los lineamientos del subproceso Archivo de gestión.

Cuando se identifiquen problemas reales o potenciales ya sea durante la ejecución de los diferentes subproceso o debido al análisis de los resultados de los indicadores asociados al proceso, el dueño del proceso debe generar acciones correctivas ó preventivas, las cuales deben ejecutarse de acuerdo con lo estipulado en los subprocesos Acciones correctivas y Acciones preventivas

## **5. MARCO DE REFERENCIA**

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.





ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

DESARROLLO SOCIAL  
SERVICIO EDUCATIVO

SISTEMAS DE GESTIÓN  
SGC - MECI - SISTEDA

## **POLÍTICAS DE SERVICIOS EDUCATIVOS**

- LEY 872 del 30/12/2003 “Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios”.
- LEY 489 del 29/12/1998 “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”.
- LEY 87 del 29/11/1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto Nacional N° 3622 del 10/10/2005 “Por el cual se adoptan las políticas de desarrollo administrativo y se reglamenta el capítulo cuarto de la Ley 489 de 1998 en lo referente al Sistema de Desarrollo Administrativo”.
- Decreto Nacional N°1599 del 20/05/2005 “por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005”.
- Decreto Nacional N°4110 del 09/12/2004 “Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública - NTCGP 1000 – 2004”.
- Decreto Nacional N°1537 del 06/07/2001 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado”.
- Decreto 3622 de 2005 (Por el cual se adoptan las políticas de desarrollo administrativo y se reglamenta el capítulo cuarto de la Ley 489 de 1998 en lo referente al Sistema de Desarrollo Administrativo.
- RESOLUCION 2013 de 1986 Reglamenta la organización, funcionamiento de los comités de medicina, higiene y seguridad industrial.
- RESOLUCION 2400 de 1979 Por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo.
- RESOLUCION 1016 de 1989 Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los programas de Salud Ocupacional, que deben desarrollar los empleadores.
- RESOLUCION 1401 de 2007 Por lo cual se reglamenta la investigación de incidentes y accidentes de trabajo.





ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI

DESARROLLO SOCIAL  
SERVICIO EDUCATIVO

SISTEMAS DE GESTIÓN  
SGC - MECI - SISTEDA

## **POLÍTICAS DE SERVICIOS EDUCATIVOS**

- Igualmente, las Guías del Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP- en lo relacionado con: la Evaluación de la Gestión Pública: herramienta para el ejercicio del control social; Guía de Rendición de Cuentas de la Administración Pública a la Ciudadanía y el Plan Nacional de Formación para el Control Social a la Gestión Pública
- Ley 909 de 2004 (por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones), y sus Decretos Reglamentarios, y demás normas aplicables a los Servidores Públicos.

Elaborado por: Equipo Técnico de Gestión	Cargo: No Aplica	Fecha: /jul/2009	Firma
Revisado por:	Cargo:	Fecha: /jul/2009	Firma
Aprobado por:	Cargo:	Fecha: /jul/2009	Firma