



INFO CALIDAD DE PRIMERA

BOLETÍN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



SGC DE PRIMERA

Boletín de Sistema de Gestión de Calidad

EDICIÓN No.10

| COPYRIGHT©2019 | TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS | DISEÑO Y ELABORADO POR PORTAL EDUCATIVO EDUCA.BARRANQUILLA.EDU.CO |



ALCALDÍA DE BARRANQUILLA
Distrito Especial, Industrial y Portuario
SECRETARÍA DISTRITAL DE EDUCACIÓN



SEGUIREMOS TRABAJANDO POR LA CALIDAD: BIBIANA RINCÓN



rectores preparados, con el acompañamiento de la Secretaría, y el involucramiento de las familias en el proceso de formación.

En este sentido, el seguimiento a nuestro plan de mejoramiento continuo en el Sistema de Gestión de Calidad, es esencial. Después de haber recibido la certificación del ICONTEC ISO 9001:20015, mediante auditoría externa, debido al cumplimiento de los requisitos, hoy nos proyectamos como una Secretaría responsable y estructurada, cumplidora de su deber de acuerdo a la normatividad vigente.

En este inicio de año, quiero empezar extendiendo mis más sinceros agradecimiento a todo el equipo de trabajo, a esta gran familia SED, por su compromiso y trabajo por la educación de nuestra Capital de Vida.

Se viene un 2019 lleno de muchos retos y nuevos proyectos, donde empezamos con muchas expectativas, siempre comprometidos con la calidad de la educación en el Distrito. Enfocados en continuar brindando ese acompañamiento a la comunidad educativa, que tanto nos caracteriza.

Trabajaremos día a día para llevar a nuestras IED a su máximo potencial, con el mejor equipo de docentes, rectores, coordinadores, padres, estudiantes, funcionarios. Nuestro reto más grande: no bajar la guardia, continuar ese trabajo en equipo de la mano con toda la comunidad, para que nuestros niños y jóvenes continúen recibiendo una educación integral, con profes y

Por esto la importancia de seguir con el compromiso de todos nuestros funcionarios, las piezas fundamentales, quienes vienen realizando un gran trabajo y quiero motivarlos a continuar desempeñándolo bajo los requisitos de ley en cada uno de los procesos, cumpliendo cada uno de los pasos que nos demandan los reglamentarios aplicables a través de la norma ISO 9001: 2015 y demás decretos complementarios.

Seguiremos demostrando nuestra capacidad como organización para trabajar en equipo, enfocados en la satisfacción del usuario, los ciudadanos, y alcanzar así los objetivos propuestos en nuestras políticas de calidad para seguir siendo referente nacional. Vamos a continuar trabajando con el mismo compromiso, pasión y amor, como la gran familia que somos, por la calidad de la educación en nuestra Barranquilla.

INFO CALIDAD DE PRIMERA

EQUIPO DE TRABAJO CON LA SECRETARIA DISTRITAL DE EDUCACIÓN, BIBIANA RINCÓN



AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO SCG SECRETARÍA DISTRITAL DE EDUCACIÓN



FUNCIONARIOS DE LA SECRETARÍA CON EL AUDITOR INCONTEC

Durante los días 26 y 27 de noviembre se desarrolló dentro de las instalaciones de la Secretaría Distrital de Educación seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad con la auditoría externa practicada por ICONTEC, basado en la norma ISO 9001:2015, la auditoría fue realizada por Edwin Castillo, la cual tuvo como objetivo:

- Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma.
- Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables al alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión.
- Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

Al final del informe, el Auditor Edwin Castillo, manifestó que la Secretaría Distrital de Educación viene cumpliendo con todos los procesos acorde con las normas vigentes y su recomendación es seguir con los respectivos lineamientos establecidos en la ISO 9001:2015.

LA BUENA ATENCIÓN, LA CLAVE DEL SERVICIO



**MARLON GUERRERO, OFICINA DE
COBERTURA EDUCATIVA**

El reto que tiene hoy las diferentes entidades u organizaciones es brindar un servicio eficiente y oportuno a la hora de atender a sus clientes u usuarios que llegan a las instalaciones para requerir los servicios.

La entidad debe contar con personas con un alto grado de responsabilidad social y relaciones públicas para colocarse en el lugar del ciudadano o cliente para responder con una actitud positiva, sus inquietudes, darle solución a las mismas y comunicar con claridad las respuestas, que lleva consigo la palabra clave “servicio”.

En ese sentido, el objetivo fundamental de cualquier entidad es conseguir la satisfacción total del cliente, prestando una buena atención y/o servicio. De tal manera, que el ciudadano quede satisfecho, va hablar bien y se convertirá en multiplicador del buen trato y atención ante la comunidad, incluso, defensor de la organización u entidad que satisfizo sus expectativas.

Por tanto, podemos decir que la atención al ciudadano a través de sus funcionarios, debe ser la mejor porque es el reflejo del servicio que brinda la organización a sus clientes, además del trabajo en equipo y buen clima laboral de la entidad.

Del tal manera, sea siempre parte de la solución, no el obstáculo para que el ciudadano obtenga un buen servicio y una respuesta oportuna a la hora de llegar a su entidad con sus peticiones o inquietudes, no olvide, escuchar siempre a su interlocutor activamente.

1. Escuchar, escuchar....

Es importante escuchar de manera activa lo que le dice el ciudadano para darle una respuesta oportuna, clara y precisa. La escucha activa, es el factor más significativo para el éxito del proceso de atención al cliente. (Nunca diga no de entrada, escuche atentamente). Siendo empático, entender las emociones del ciudadano que llega a exponer sus inquietudes y expectativas, haciéndole sentir siempre nuestro interés por lo que dice.

2. Transmitir una buena imagen.

Es importante transmitir una buena imagen que genere confianza, credibilidad, amabilidad y simpatía a la hora de atender a la persona que llega a solicitar el servicio. Tener en cuenta, que en comunicación no solo es importante qué se dice, sino cómo se dice, la comunicación verbal y no verbal juega un papel en el proceso de atención, la cual llega al ciudadano.

3. Actuar con eficiencia.

No solamente escuche al ciudadano de manera activa y cortés, sino tome nota de sus inquietudes o petición para darle una respuesta concreta que la resuelva, indicando el proceso sino está en sus manos la solución inmediata.

LAS IED CUENTAN CON EL FONDO DE SERVICIOS EDUCATIVOS



FUNCIONARIOS DEL FONDO DE SERVICIOS EDUCATIVOS

La Secretaría Distrital de Educación a través de la oficina de Gestión Estratégica y Fortalecimiento Institucional, cuenta con el grupo de Fondo de Servicios Educativos que se encarga de brindar asesoraría, apoyo administrativo, contractual, financiero, presupuestal y contable de acuerdo con las normas vigentes a las 153 Instituciones Educativas del Distrito.

El Distrito como entidad territorial certificada a través de la Secretaría Distrital de Educación debe hacer seguimiento a las instituciones educativas, sobre la administración y ejecución de los recursos de los fondos de servicios educativos que reciben por la ley 715 y del Distrito.

Por lo tanto, los establecimientos educativos deben suministrar toda la información que le sea solicitada por los funcionarios del grupo de Fondo de Servicios Educativos, en aras de hacer seguimiento al manejo de recursos.

Eduardo Rodríguez Pinedo, Coordinador del grupo de Fondo de Servicios Educativos, manifiesta que se hacen visitas permanentes a las IED para asesorarlos en lo concerniente a la parte contable, financiera y presupuestal, de tal manera que no tengan inconvenientes en los informes a los entes de control: Contraloría Distrital, Contraloría General de la Nación y Personería.

Precisó Rodríguez, “contamos con un equipo de profesionales de contadores y un asesor jurídico, todos muy comprometidos con su trabajo, quienes se encargan de desarrollar la labor asignada de acuerdo a los lineamientos legales”. El equipo de fondo de servicio educativo lo integran: EDUARDO RODRIGUEZ PINEDO, ALEXANDRA VILLAMIZAR ARANGO, YASMIN GONZALEZ RUIZ, MAIRA MENDEZ DE LA ROSA, BLADIMIR CERRA CABARCAS, CARLOS GUTIERREZ CARDENAS.

INFO CALIDAD DE PRIMERA

INFORMACIÓN USO Y APROPIACIÓN DEL SAC

No. PQR RADICADOS	
MES	No.
NOVIEMBRE	3122
DICIEMBRE	2158
TOTAL	5280

No. PQR RADICADOS



OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	
MES	%
NOVIEMBRE	99,08%
DICIEMBRE	98,75%

OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA

