



# INFO CALIDAD DE PRIMERA

## BOLETÍN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



# SGC DE PRIMERA

Boletín de Sistema de Gestión de Calidad

## EDICIÓN No.9



## TRABAJANDO EN EQUIPO LOGRAMOS CERTIFICACIÓN DE CALIDAD: BIBIANA RINCÓN



La reciente Certificación de Calidad NTC 9001:2015, otorgada por el ICONTEC a la Secretaría Distrital de Educación, es una muestra clara del esfuerzo, el compromiso, y el trabajo en equipo de todos nuestros funcionarios. Esa pasión que nos caracteriza, por brindar un servicio eficiente y de calidad a todos los ciudadanos, dentro del marco y cumplimiento de los procesos legales en cada una de las dependencias, hoy da nuevamente sus frutos.

Así como este logro se convierte en un motivo más para celebrar y felicitar a este gran equipo de trabajo, también se convierte en un referente.

Además en un indicador que nos permite medirnos, analizarnos, retornos y motivarnos a seguir trabajando para ser los mejores en materia educativa del país.

Por este motivo rescato con mucho orgullo la expresión del director de ICONTEC, Simón Bolívar Meneses, catalogando a nuestra Secretaría como

un ente de talla internacional que cumple con todos los procesos, pero sobre todo, que brinda un excelente servicio a la comunidad.

Bajo este criterio y con estas palabras de ánimo y aliento, vamos a continuar con los compromisos en cada uno de los procesos, apostando a la excelencia educativa en el Distrito de Barranquilla, y garantizando a nuestra comunidad los mejores servicios. No solo porque sea lo correcto o lo ideal, si no porque es esa nuestra razón de ser, nuestra esencia, servir con ese gran sentido de pertenencia a nuestros docentes, directivos docentes, estudiantes, padres de familia y toda la comunidad educativa de la ciudad.

Todavía vienen muchos más retos, muchos obstáculos por superar. En este segundo semestre aspiramos a sacar los mejores resultados en las Pruebas Saber 11, a incrementar de categoría la mayor cantidad de nuestras IED, a alcanzar excelentes indicadores en el Índice Sintético de Calidad; todo esto, mediante el debido y respectivo acompañamiento a nuestras instituciones educativas, a través de los diferentes programas y estrategias que desarrollamos desde cada oficina.

Nos espera un cierre de año escolar con muchas expectativas, pero con la seguridad que hemos realizado y continuaremos realizando nuestro trabajo de la mejor manera, dando el 101% de nosotros, satisfechos con el deber cumplido, y siempre trabajando con y desde el amor.

## SECRETARÍA DISTRITAL DE EDUCACIÓN CERTIFICADA EN NTC ISO 9001:2015



### ENTREGA DE CERTIFICACIÓN DE CALIDAD

Como reconocimiento por liderar procesos de calidad y cumplir con los requisitos establecidos por la norma internacional, la Secretaría Distrital de Educación recibió la Certificación ISO 9001:2015 por parte del director regional del ICONTEC, Simón Bolívar Meneses.

Así mismo, el ICONTEC renovó la certificación de los procesos de Cobertura, Calidad, Atención al Ciudadano y Gestión Administrativa Docente, según el cumplimiento de los requisitos de las especificaciones técnicas del Ministerio de Educación Nacional.

Gracias al esfuerzo de todos nuestros funcionarios para desempeñar su trabajo bajo los requisitos de la norma, una vez más se demuestra la capacidad de la Secretaría Distrital de Educación para suministrarles a nuestros ciudadanos servicios de calidad.

La Secretaría Distrital de Educación obtuvo su primera certificación en el año 2010, sumando así más de 7 años de reconocimiento otorgado por el ICONTEC, basados en el constante monitoreo realizado por auditores calificados a los diferentes procesos.

Por su parte, el director regional ICONTEC, Simón Bolívar Meneses, dijo: “La Secretaría Distrital de Educación, puede considerarse de talla internacional, digna de mostrarse, de entregar a la ciudad y en general a todos sus usuarios este importante logro”.



## SECRETARÍA DISTRITAL DE EDUCACIÓN CERTIFICADA EN NTC ISO 9001:2015



### FUNCIONARIOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE EDUCACIÓN

“Me siento orgulloso por nuestra Secretaría de Educación, con esto ratificamos nuestro compromiso y trabajo por la educación de los niños y jóvenes de Barranquilla”, expresó el alcalde Alejandro Char.

A su turno, la secretaria Distrital de Educación, Bibiana Rincón, precisó que este logro se debe al trabajo en equipo y al compromiso de todos los funcionarios de brindar un servicio de calidad con eficiencia a todos los ciudadanos que acuden a diario a las distintas dependencias de la Secretaría y cumpliendo con todos los procesos legales.

En el marco del evento también se hizo entrega de la certificación a funcionarios que participaron en el curso ‘Elementos para la Comprensión y Transición de la Nueva Versión de la NTC ISO 9001:2015’ dictado por ICONTEC.

Gracias al esfuerzo de todos nuestros funcionarios para desempeñar su trabajo bajo los requisitos de la norma, una vez más se demuestra la capacidad de la Secretaría Distrital de Educación para suministrarles a nuestros ciudadanos servicios de calidad.

**AUDITORÍAS INTERNAS DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE EDUCACIÓN****PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DOCENTE AUDITOR:  
FABIÁN SALCEDO AUDITADOS: RUTH PALMET Y OSCAR REDONDO.**

Durante el mes de septiembre, se realizó la auditoría interna bajo las especificaciones Técnicas del Ministerio de Educación a los cuatro procesos certificados: Cobertura, Calidad Educativa, Gestión Administrativa Docente y Atención al Ciudadano, gracias al compromiso y participación de todos los líderes y funcionarios de los procesos se cumplió con el objetivo de la auditoría.

Una auditoría interna implica un proceso de mejora continua, es importante realizarlas para identificar problemas e implementar las mejoras pertinentes en cada uno de ellos.

**PROCESO DE COBERTURA: AUDITOR YESICA  
VILLAREAL, AUDITADO, CRISTIAN MENDOZA.**

## GLPI, HERRAMIENTA ÚTIL DE COMUNICACIÓN DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE EDUCACIÓN



### FUNCIONARIOS DE LA SECRETARÍA APLICAN EL USO Y APROPIACIÓN DEL GLPI

El sistema de soporte GLPI, es un software de libre distribución, adoptado para llevar el control de incidencias de equipos de cómputo de la Secretaría Distrital de Educación.

Es considerado una herramienta de comunicación ideal para los funcionarios por lo que permite realizar solicitudes tales como arreglos de equipos de cómputo, préstamo de equipos para la realización de eventos, desarrollo de aplicativos Web, además de publicaciones Web y envío de correos masivos.

Actualmente, en cada oficina están como responsables de ingresar las solicitudes los nodos asignados, cada uno de ellos tienen asignada un usuario y contraseña.

El GLPI, genera a diario unos datos estadísticos de

las incidencias y de esa manera se hace seguimiento que mira la efectividad de la respuesta; y si ésta ha sido resuelta, a su vez también genera una encuesta de satisfacción lo cual se refleja la atención recibida.

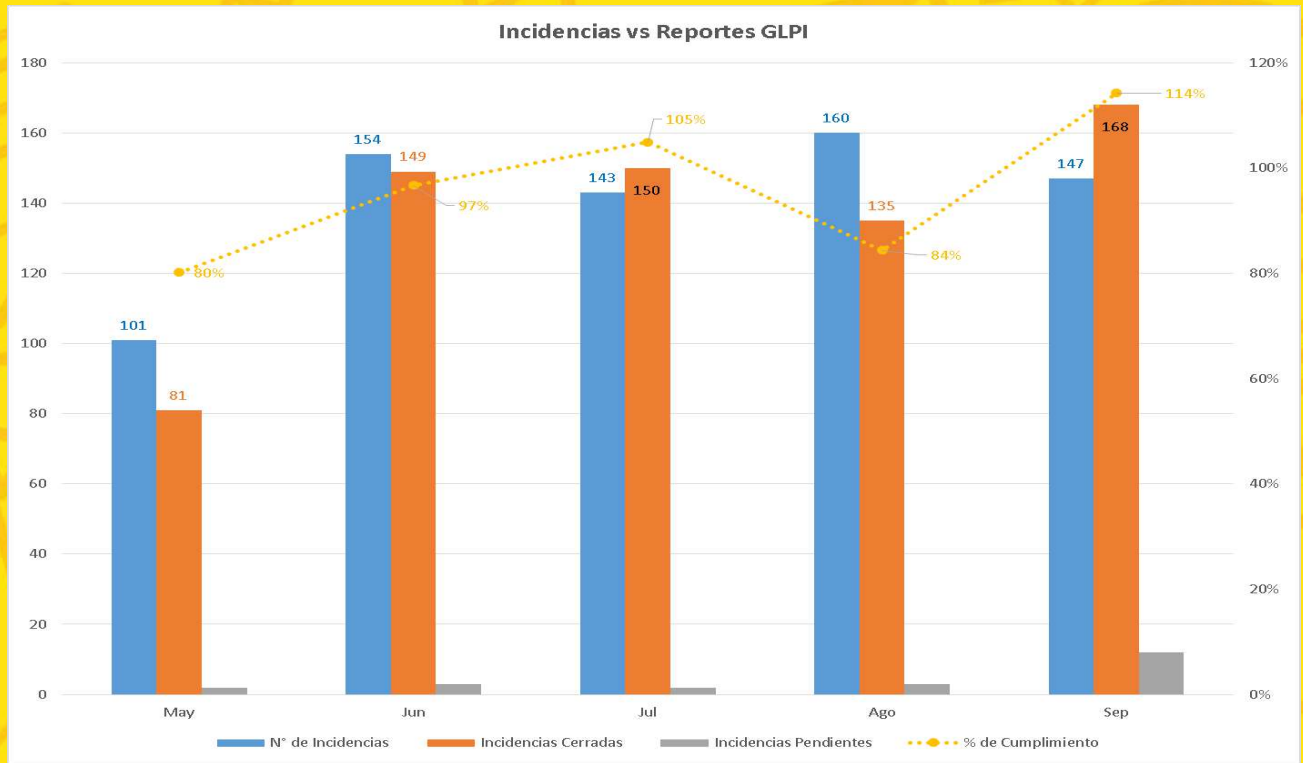
Actualmente quien esta encargo de resolver los casos descritos anteriormente es en la oficina de GEFI del grupo de Modernización.



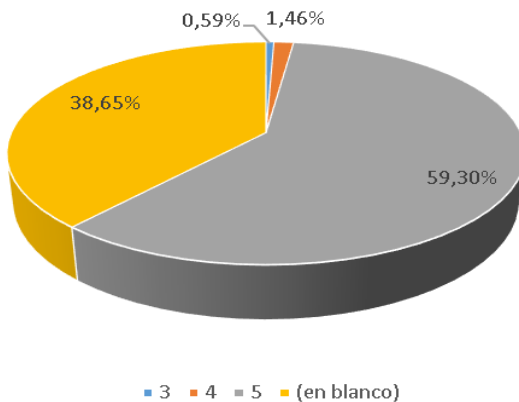
FUNCIONARIO ENCARGADO, ING. RUBEN FLOREZ

# INFO CALIDAD DE PRIMERA

## GLPI, HERRAMIENTA ÚTIL DE COMUNICACIÓN DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE EDUCACIÓN



### Encuestas de satisfacción realizadas



- Se han recibido 705 incidencias, 97% se encuentran cerradas dando solución en aproximadamente 1 día.
- El 59% de los usuarios de GLPI calificó el servicio con 5 estrellas.

# INFO CALIDAD DE PRIMERA

7

## CON ÉXITO Y CREATIVIDAD SE REALIZÓ LA FERIA DE CALIDAD



### FUNCIONARIOS DE LOS DIFERENTES PROCESOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE EDUCACIÓN

Todo un éxito la Feria de Calidad de la Secretaría Distrital de Educación que se realizó con el objetivo de Integrar a los funcionarios y generar un mayor conocimiento de los procesos, la forma como interactúan entre si y el valor que representa cada uno en el logros trazados.

Durante la presentación de la Feria, los funcionarios prepararon sus stand y mostraron a través de medios audiovisuales, lúdicos y creativos las actividades desarrolladas en cada uno de los procesos.

Cobertura, mostró con la obra de Teatro La Vecindad, su creatividad para dar a conocer la labor que realizan para atender a la comunidad y vincular a los niños y niñas a los establecimientos educativos y lograr su permanencia.

El proceso de Calidad Educativa, a través del Show de Títeres, presentó su trabajo de articulación entre los proyectos educativos institucionales y los planes y programas, en materia de calidad educativa que desarrollan en las diferentes instituciones educativas.

Así mismo, los procesos de Atención al Ciudadano, Inspección, Vigilancia y Control, Gestión Administrativa Docente, Gestión Organizacional, Gestión de Bienes y Servicios, prepararon videos, mostrando la labor desarrollada en cada uno de ellos y los servicios brindados a la comunidad educativa.

La música vallenata al son del acordeón se hizo presente en el proceso de Infraestructura para dar a conocer a través del canto su labor realizada para la buena marcha de los establecimientos educativos y de la misma Secretaría.



## FERIA DE CALIDAD


**FUNCIÓNARIOS DE LOS PROCESOS DE INFRAESTRUCTURA, PLANEACIÓN, GESTIÓN ORGANIZACIONAL, INSPECCIÓN Y VIGILANCIA**

El disfraz de marimonda no podía faltar en el proceso de Control Financiero y a través de letanías, dieron a conocer el trabajo que realizan para lograr el fortalecimiento de la planeación financiera y de esa manera se cumplan cada uno de los planes programas y proyectos en la Secretaría.



El jurado calificador encargado de escoger la mejor presentación y creatividad de los procesos en la Feria de Calidad, estuvo integrado por: Luis Fernando Consuegra y Elsy Rada de la Oficina de Control Interno de Gestión.

El proceso de Cobertura, fue escogido como el más creativo y Calidad Educativa como la mejor presentación en la Feria de Calidad.



# INFO CALIDAD DE PRIMERA

## PROCESOS GANADORES DE LA FERIA DE CALIDAD



## PROCESO DE COBERTURA CON EL ELENCO DE LA VECINDAD



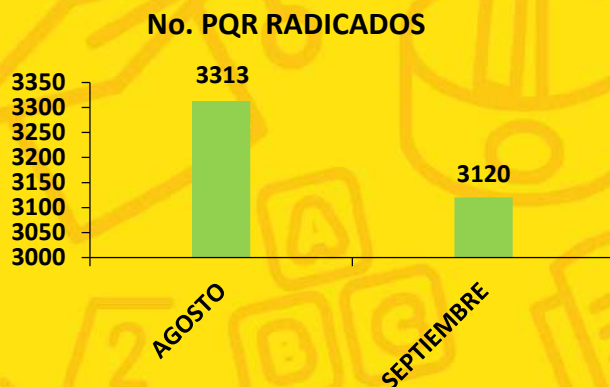
## PROCESO DE CALIDAD EDUCATIVA CON LA OBRA "SHOW DE TÍTERES"

# INFO CALIDAD DE PRIMERA

## INFORMACIÓN USO Y APROPIACIÓN DEL SAC

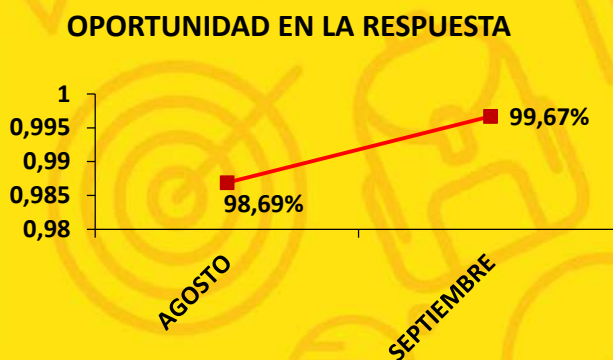
No. PQR RADICADOS	
MES	No.
AGOSTO	3313
SEPTIEMBRE	3120
TOTAL	6433

No. PQR RADICADOS



OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	
MES	No.
AGOSTO	98,69%
SEPTIEMBRE	99,67%

OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA



PUESTO RANKING MEN	
MES	LUGAR
AGOSTO	23
SEPTIEMBRE	27

PUESTO RANKING MEN

