

INFO CALIDAD DE PRIMERA



BOLETÍN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



SGC DE PRIMERA

Boletín de Sistema de Gestión de Calidad

EDICIÓN No.13

| 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



INFO CALIDAD DE PRIMERA

1

EL TRABAJO EN EQUIPO ES LA CLAVE PARA ALCANZAR GRANDES RESULTADOS



DIRECTIVOS DOCENTES, DOCENTES Y ESTUDIANTES

Desde que asumí este reto, como Secretaria de Educación del Distrito, me tracé un objetivo claro como elemento clave para poder alcanzar excelentes resultados: fortalecer el trabajo en equipo de la comunidad educativa de Barranquilla, logrando una verdadera cohesión y sinergia entre todos los actores de esta familia.

Es así como a través de los años, se ha visibilizado un gran trabajo en equipo, con funcionarios, rectores, directivos, docentes, estudiantes, padres, con toda la comunidad educativa de nuestras instituciones, que ha incidido directamente en la calidad educativa del Distrito.

Ha sido una ardua labor realizada de manera articulada, acompañando los diferentes procesos en los colegios oficiales, liderando y llevando las riendas de los proyectos y programas educativos. Hoy podemos mirar atrás, y ser conscientes del largo camino que hemos recorrido, sintiéndonos verdaderamente orgullosos por cada paso, cada avance, cada logro.

Hemos cumplido con la labor, más allá de lo académico o institucional, llevando oportunidades, esperanza y sueños a los miles de niños y jóvenes de nuestra Barranquilla. Porque al final, todo esto se refleja en su calidad de vida. En la calidad de la educación que están recibiendo, para formarse como futuros líderes, como ciudadanos integrales, capaces de transformar nuestra sociedad.

Por eso mi invitación es y será siempre a trabajar con amor, con pasión, por la excelencia educativa, para que nuestras niñas, niños y jóvenes reciban la mejor educación, con la orientación de los mejores maestros, bajo el liderazgo de nuestros aliados los rectores, y con nuestro acompañamiento, el que venimos realizando hace años, y ha permitido obtener los mejores resultados.

Ese trabajo en equipo es la clave, la esencia, que nos ha caracterizado y nos permite continuar siendo referente a nivel nacional. Somos una gran familia educativa que seguirá trabajando de la mano, juntos, con los mismos propósitos y bajo la misma línea, por la integridad de nuestros estudiantes.

INFO CALIDAD DE PRIMERA

2

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE EDUCACIÓN

MISIÓN

Promover la formación integral de los ciudadanos, asegurando el acceso y permanencia desde la educación inicial hasta la articulación con educación superior, a través de un sistema educativo de calidad, que potencie el capital humano de la ciudad.

VISIÓN A 2019

Ser referente a nivel nacional en educación de calidad, innovadora e incluyente, que contribuya con la reducción de las desigualdades sociales y económicas.

POLÍTICA DE CALIDAD

Servimos y educamos con calidad; gestionamos la eficiencia de nuestros programas, brindamos respuesta oportuna a las necesidades y requerimientos de la ciudadanía, somos un equipo de trabajo orientado al servicio con alto sentido de pertenencia y comprometido con el mejoramiento continuo, salvaguardando la información de nuestros procesos, enmarcados en las políticas distritales, nacionales y los requisitos aplicables.

OBJETIVOS DE CALIDAD

- ✓ Aumentar la satisfacción de la comunidad educativa en general.
- ✓ Garantizar la eficacia de los programas implementados por la Secretaría Distrital de Educación enmarcados en el plan de desarrollo.
- ✓ Mantener y gestionar el funcionamiento de la infraestructura tecnológica de la Secretaría Distrital de Educación.
- ✓ Salvaguardar la información de los diferentes procesos del SGC.
- ✓ Alcanzar y mantener certificación respeto a los requisitos en ISO 9001:2015.
- ✓ Dar cumplimiento a las políticas nacionales, distritales y a los requisitos aplicables.



FUNCIONARIOS COMPROMETIDOS CON LAS AUDITORIAS INTERNAS



FUNCIONARIOS DE LA SECRETARÍA

Los líderes y funcionarios de la Secretaría de Educación, demostraron su compromiso con las Auditorías Internas, realizadas en el mes de septiembre a cada uno de los procesos que se llevan en la entidad.

Durante la jornada, se auditaron todos los procesos resaltando sus fortalezas y dejando como tarea mejorar las debilidades encontradas en la que se indica el compromiso de establecer el plan de mejoramiento y obtener los mejores resultados.

ICONTEC ADELANTA AUDITORIA EXTERNA A LA SECRETARÍA DISTRITAL DE EDUCACIÓN



FUNCIONARIOS SECRETARÍA DISTRITAL DE EDUCACIÓN

Durante el mes de octubre se recibió la auditoría de seguimiento de especificaciones técnicas a cada uno de los procesos: Atención al Ciudadano, Gestión Administrativa Docente, Cobertura Educativa y Calidad Educativa, que se llevan a cabo en la Secretaría Distrital de Educación por parte del ICONTEC.

Al finalizar la auditoría, el funcionario de Icontec, resaltó los resultados obtenidos en temas de calidad educativa y la mejora continua del sistema de Gestión de Calidad.



COMPROMETIDOS CON EL SERVICIO: OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



SERVICIO PERSONALIZADO ATENCIÓN AL CIUDADANO

En la oficina de atención al ciudadano de la secretaría distrital de educación buscamos la excelencia del servicio a través de personas capacitadas, con trato amable a los ciudadanos, buena actitud, presentación personal, conocimientos y habilidades que den como resultado un servicio eficiente y que satisfaga las necesidades de los usuarios.

El ciudadano actual pide que lo escuchemos, Lo conozcamos, Lo comprendamos, Lo ayudemos, seamos responsables, Lo orientemos, no seamos indiferentes con él y lo sorprendamos, por eso nuestra función cada día es conocer al cliente, asesorarlo, resolver sus inquietudes, hacer seguimiento de sus peticiones y entregarles una información clara, breve y comprensible.



LA PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, FUNDAMENTAL EN TODA ORGANIZACIÓN

En toda organización la planificación es fundamental para el logro de los objetivos y metas trazadas en un periodo determinado y el seguimiento de todas las acciones, las cuales indican si se está cumpliendo con la labor o en qué se está fallado para hacer las acciones correctivas o implementar el plan de mejoramiento.

El objetivo que persigue es asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad funcione de forma correcta y obtenga todos los resultados que se esperan, además de realizar una planificación de las acciones que se harán frente a los riesgos y oportunidades.

En ese sentido, afrontar los riesgos, se puede constituir en una oportunidad para tomar decisiones acertadas en la organización. Y las oportunidades pueden llevar a la adopción de nuevas prácticas que permitan mejorar la prestación del servicio u atención de sus usuarios, implementando nuevas técnicas en cada uno de los procesos y en la mejora en los canales de comunicación.

La norma ISO 9001:2015 no establece la metodología de gestión de riesgos que se debe utilizar para identificar, analizar y evaluar todos los riesgos, ligados a procesos para reducir o eliminar todas las fallas que derivan de los riesgos; y estos deben gestionarse de una manera proactiva para tomar todas las acciones preventivas en los diferentes procesos u actividades en la organización.

Por tanto, se debe tener en cuenta las siguientes consideraciones para alcanzar los objetivos:

- ✓ Asegurar que el Sistema de la Gestión de Calidad pueda alcanzar sus resultados previstos.
- ✓ Aumentar los efectos deseables
- ✓ Prevenir o reducir efectos no deseados
- ✓ Alcanzar la mejora en los procesos

La organización debe planificar:

- ✓ Las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades
- ✓ La forma de integrar e implementar las acciones en los procesos del Sistema de Gestión de Calidad
- ✓ Evaluar la eficacia de estas acciones para abordar los riesgos y oportunidades.

VALORES ÉTICOS FUNDAMENTALES EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



FUNCIONARIOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE EDUCACIÓN

Los funcionarios de la Secretaría de Educación participaron de actividades lúdicas realizada por la Gerencia de Control Interno para promover los valores éticos entre los servidores públicos que son fundamentales en la administración, teniendo en cuenta que deben brindar un servicio con transparencia, honestidad, basado en el respeto y la responsabilidad.

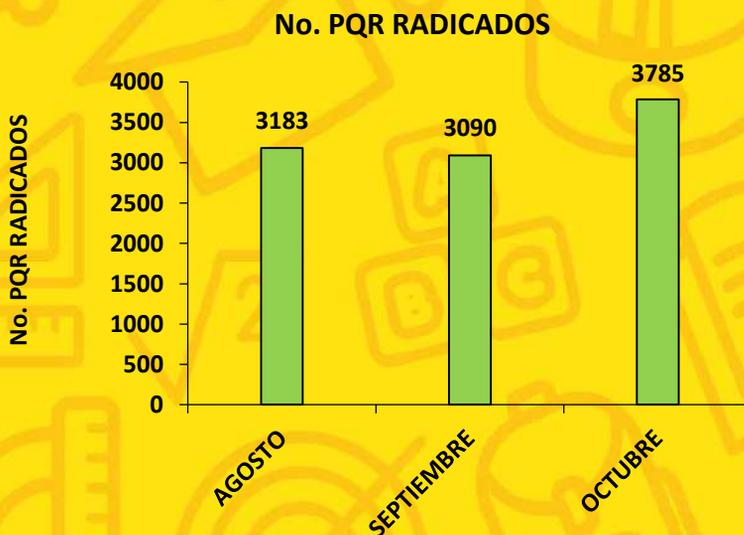
En ese sentido, los valores éticos son aquellos que estructuran el comportamiento del ser humano con la intención de afianzar la importancia de actuar de manera consciente, respetuosa y sin afectar de manera negativa a quienes nos rodean.

Existen diversos valores que se consideran éticos según la percepción de cada individuo. Entre ellos están:

- ✓ **La responsabilidad:** Demuestra las cualidades del ser humano para dar respuesta a los compromisos asumidos y cumplir con su palabra y son capaces de analizar situaciones y responder por las consecuencias de sus actos. En algunos casos la responsabilidad está sujeta a un cargo de trabajo, rol social o familiar, entre otros.
- ✓ **La honestidad:** Pone en **evidencia la verdad y la sinceridad**, las personas honestas también son consideradas como responsables, justas y respetuosas. La honestidad es un valor que abarca todas las acciones y pensamientos del ser humano, genera confianza y no da cabida a las mentiras, ni a los engaños.
- ✓ **El respeto:** Es un valor aplicable a lo largo de toda la vida en donde las personas se pueden relacionar y comprender mejor, así como también compartir sus intereses y necesidades.

INFORMACIÓN USO Y APROPIACIÓN DEL SAC

No. PQR RADICADOS	
MES	No.
AGOSTO	3183
SEPTIEMBRE	3090
OCTUBRE	3785
TOTAL	10058



OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	
MES	%
AGOSTO	96,50%
SEPTIEMBRE	96,80%
OCTUBRE	95,10%

