



BOLETÍN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

EL MENSAJE DE NUESTRA SECRETARIA

Una oportunidad para encontrar otras formas de hacer las cosas.

PROCESO DE COBERTURA

PAE Estrategia para Garantizar la permanencia

METODOLOGÍA DE LOS PORQUÉS

Herramienta para el análisis de causa raíz

Una oportunidad para encontrar otras formas de hacer las cosas

EDITORIAL



En esta etapa que estamos viviendo en el país,

que nos ha enfrentado a situaciones únicas, puedo decir con orgullo que hemos asumido y afrontado el reto de cumplir con nuestra labor de servicio a nuestra comunidad educativa. Una labor que sé no ha sido nada fácil, donde hemos tenido que realizar un sinnúmero de sacrificios, nos hemos equivocado, hemos caído, pero nos hemos levantado con más fuerza y más ganas, y juntos vamos aprendiendo en este camino que tantas enseñanzas nos sigue dando.

Esta se convirtió en la oportunidad para el uso y apropiación de la virtualidad como la herramienta de trabajo más valiosa. Ha sido un proceso de aprendizaje, donde hemos explorado nuestras habilidades y desarrollado nuestras competencias a través de la tecnología. La adaptación ha sido progresiva pero muy satisfactoria. Hemos vuelto a lo simple, nos ha tocado aprender cosas de nuevo, experimentar, y trabajar en equipo para encontrar nuevas formas de hacer las cosas. Las plataformas virtuales, la televisión, la radio comunitaria, los mensajes de textos, el uso de chats, el teléfono, todas y cada una de estas herramientas han sido fundamentales en la educación a distancia. Y sin duda, el trabajo en equipo y aporte de cada uno de ustedes ha sido clave para cumplir con cada uno de los procesos y continuar con nuestra labor de garantizar una formación integral a nuestros estudiantes.

Esta pandemia llegó para enseñarnos mucho y todo. Se ha convertido en la oportunidad para innovar y encontrar mejores y nuevas formas de comunicarnos y conectarnos. Acompañando a docentes, directivos docentes, estudiantes, familias, que ahora más que nunca necesitan de nosotros. De nuestro apoyo, nuestro trabajo, nuestra actitud de compromiso, disposición y entrega. Para encontrar la mejor manera de sentirnos cerca, desde la distancia, logrando llegar al corazón y a las casas de cada uno de nuestros estudiantes sin importar los kilómetros de distancia.

Porque al final, somos lo que dejamos en otras personas. La huella o el impacto que cada uno deja. Cada esfuerzo ha valido la pena, y ha sido clave para hacer educación en la casa una realidad.

BIBIANA RINCÓN
Secretaría Distrital de Educación

Los porqués, técnica efectiva en el análisis y solución de problemas

Herramienta para el análisis de causa raíz

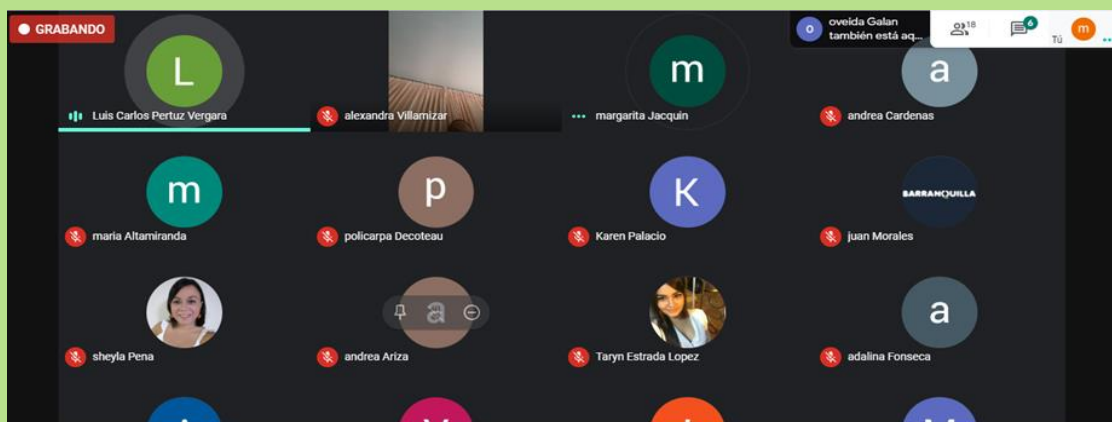
Funcionarios de la Secretaría Distrital de Educación en compañía de Luis Carlos Pertúz, asesor externo de la Alcaldía Distrital en temas de calidad, realizaron una capacitación sobre la metodología de 'los porqués'.

Esta metódica, es una herramienta de análisis de causa – efecto que actúa a través de preguntas. Con la técnica se analiza un problema haciéndose la pregunta: ¿por qué?

Al obtener la respuesta, nuevamente debemos preguntarnos: ¿por qué? y así sucesivamente hasta hallar la respuesta indicada al tema analizado.

La técnica suele denominarse 'los 5 Porqués', sin embargo, el 5 no es una obligación. La pregunta debe hacerse hasta considerar que se ha llegado a la raíz del problema.

De esta manera, las entidades públicas, analizan y evalúan las causas, y dan respuestas a posibles soluciones, con respecto a temas álgidos, en un momento determinado.



CAPACITACIÓN ANÁLISIS DE CAUSA RAÍZ -METODOLOGÍA DE LOS PORQUÉS

ESTRATEGIAS DEL PROCESO DE COBERTURA, GARANTIZAN LA PERMANENCIA DE ESTUDIANTES

ESTUDIANTES BENEFICIADOS

Desde el inicio de la educación a distancia, la oficina de Cobertura de la Secretaría Distrital de Educación ha trabajado continuamente por la permanencia de los estudiantes en el sistema educativo. Dando continuación a las estrategias de acompañamiento a la comunidad educativa de colegios oficiales, con el propósito de mantenerlos activos y así evitar la deserción. A la fecha se tiene un total de 194.570 alumnos matriculados en los diferentes niveles desde Preescolar a la Media.

Una de las principales estrategias en las que se ha trabajado para garantizar la permanencia de los estudiantes ha sido PAE en la casa, entregando las raciones del Programa de Alimentación Escolar en las instituciones educativas distritales para el consumo de los estudiantes en sus hogares. El equipo PAE de la SED, conformado por diferentes profesionales, realiza una ardua labor para beneficiar a los estudiantes focalizados. Sin duda alguna, su compromiso y responsabilidad los caracteriza.



PARA TENER EN CUENTA

EL Drive File Stream, nos permite salvaguardar la información de una manera mas Segura y tener acceso desde cualquier lugar.

ESTRATEGIAS EN COBERTURA PARA GARANTIZAR LA PERMANENCIA DE LOS ESTUDIANTES EL SISTEMA EDUCATIVO

ESTUDIANTE BENEFICIADA PAE



Para mantener la permanencia de los estudiantes en el sistema educativo se viene realizando monitoreo a la matrícula, así como el contacto constante con las instituciones educativas para activar las rutas de acompañamiento en los casos dónde se pueda presentar deserción escolar.

Además, se está brindando atención a las diferentes solicitudes de la comunidad a través del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), para atender y dar respuesta oportuna a la comunidad educativa.

Marlene Mantilla, nutricionista del Programa de Alimentación Escolar, reconoce que su trabajo es gratificante. “Me siento muy satisfecha con mi labor, considero que estoy contribuyendo con la permanencia de los estudiantes en el sistema escolar, para que los niños, niñas y adolescentes tengan su complemento nutricional. Para mí es importante saber que, en medio de esta situación difícil, somos muchos los que continuamos trabajando por nuestros niños”, señaló.



PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME

Definición y tratamiento

Es todo producto o servicio cuyo resultado no cumple con las disposiciones planificadas y/o con los requisitos establecidos por las distintas partes.

Recordemos que todo proceso cuenta con entradas para la ejecución de actividades. Esas actividades ejecutadas, se convierten en salidas, que para un cliente resulta ser la entrada para otro proceso o parte interesada. Cuando esas salidas no son lo que esperábamos o lo que esperaba el cliente, se les conoce como: Salidas no conformes.

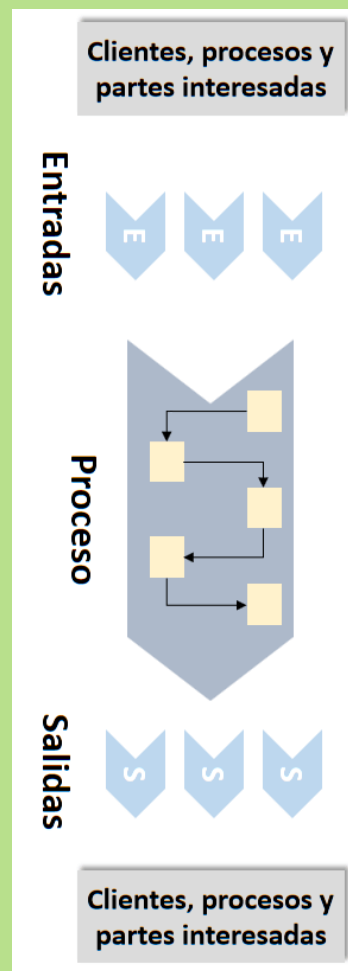
¿Cómo dar tratamiento a una salida no conforme?

Corrección: Toda acción está encaminada a eliminar el defecto o la causa de la no conformidad.

Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios: Esta forma suele estar enfocada en producto o servicio que va de cara al cliente. Ejemplo: Si una empresa que fabrica y comercializa móviles, detecta que un lote está estallando (tal como le pasó a Samsung), deberá de hacer la recogida y detener la venta. Así mismo deberá de analizar la causa de la inconformidad en ese lote y planificar cómo va a enfrentar los problemas legales, financieros, etc.

Información al cliente: Esta es una buena opción cuando se tiene una buena relación con el cliente. Se informa al cliente la salida no conforme y con base en sus indicaciones se realiza el tratamiento.

Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión: Le damos un beneficio al cliente a cambio de que acepte la salida no conforme. Por lo general el beneficio es un descuento.





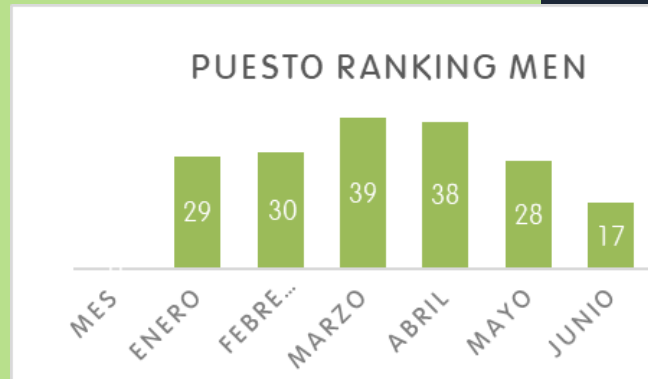
USO Y APROPIACIÓN DEL SAC

INFORME

PUESTO RANKING MEN

MES	No.
ENERO	29
FEBRERO	30
MARZO	39
ABRIL	38
MAYO	28
JUNIO	17

PUESTO RANKING MEN



No. PQR RADICADOS

MES	No.
ENERO	3.842
FEBRERO	4.244
MARZO	3.168
ABRIL	1.256
MAYO	1.636
JUNIO	1.852
TOTAL	15.998

No PQR RADICADOS



OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA

MES	No.
ENERO	96,5%
FEBRERO	95%
MARZO	94%
ABRIL	93%
MAYO	96%
JUNIO	99%

OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA

