



## BOLETÍN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### EL MENSAJE DE NUESTRA SECRETARIA

REINVENTARSE POR LA  
COMUNIDAD  
EDUCATIVA

### LOS LOGROS EN CALIDAD

ASÍ FUE NUESTRO  
PRIMER COMITÉ EN LA  
EMERGENCIA

### NUESTRAS ACCIONES CORRECTIVAS

LA IMPORTANCIA DE  
ESTE PROCESO EN LA  
SECRETARÍA

## JUNTOS, SEGUIMOS AVANZANDO EN TIEMPOS DE CRISIS

EDITORIAL



**BIBIANA RINCÓN**

Secretaría Distrital de Educación

Nos encontramos ante una situación única, la vida nos cambió y nuestras rutinas dieron un giro. Llegaron los momentos de cambio e incertidumbre, que nos pusieron a prueba. Y hemos aprendido a adaptarnos, poco a poco, a ver el lado positivo, sacar lo mejor de estas situaciones para aprender y salir fortalecidos.

Hemos pensado y repensado todas las alternativas y opciones para continuar brindando una formación integral a nuestros estudiantes. Porque es esa nuestra razón de ser, nuestra esencia; y debemos encontrar la forma de reinventarnos para ajustarnos a las necesidades y seguir dándole todo por la educación de miles de niños y jóvenes de nuestra Barranquilla.

Quiero que sigamos avanzando en este gran reto que nos impuso la vida de un momento a otro, con compromiso y valentía. Ahora más que nunca, debemos seguir poniendo alma y corazón a lo que hacemos. Hemos demostrado que el trabajo en equipo y articulado lo es todo. Hemos sacado a relucir nuestro don de servicio, generando confianza. Con mucho orgullo, hemos asumido nuestro rol de servidores públicos, comprometidos con nuestra razón de ser; hemos fortalecido nuestra paciencia y empatía, para ponernos en los zapatos del otro.

Han sido semanas de mucho aprendizaje, donde demostramos la esencia de esta gran familia, y hemos asumido el compromiso de acompañar a nuestra comunidad educativa, a los rectores, coordinadores, docentes, estudiantes, a las familias.

Tenemos una gran responsabilidad, un reto gigante, pero tenemos las capacidades, y juntos seguiremos entregándole todo. Solo por la simple satisfacción de saber que estamos sirviendo en momentos como este. Somos funcionarios públicos en tiempos de crisis y seguiremos llevando la educación a los hogares de más de 210.000 familias barranquilleras.

Gracias por compromiso, su apoyo y dedicación siempre. Es lo que marca la diferencia de nuestra gran familia SED.

**Reinventarnos  
para ajustarnos a  
las necesidades y  
seguir dándole  
todo por la  
educación de miles  
de niños y jóvenes  
de nuestra  
Barranquilla**

## PRIMER COMITÉ DE CALIDAD DESDE LA VIRTUALIDAD

### USO DE LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS DESDE EL TELETRABAJO

Con la participación de los funcionarios de los diferentes procesos que hacen parte de la cadena de valor de la Secretaría Distrital de Educación, el pasado 2 de abril se llevó a cabo el primer Comité de Calidad virtual, haciendo uso de las herramientas

y recursos tecnológicos. Entre los aspectos tratados se dieron directrices para la aplicación de la encuesta de satisfacción al ciudadano y la convalidación ante el Ministerio de Educación, del módulo de Encuesta de Atención al

Ciudadano en el aplicativo SAC. Lo anterior teniendo en cuenta su aplicación al público general de la Secretaría, especialmente docentes, rectores y estudiantes. A su vez se socializó el borrador del acto

administrativo de conformación del equipo de calidad; así como la asignación del nombre del facilitador de cada proceso, que conforma el equipo y que sirve de apoyo para todas las actividades que se desarrollan en el SGC.



**CRONOGRAMA ACTIVIDADES 2020**  
COMITÉ DE CALIDAD

## ACCIONES CORRECTIVAS, ¿QUÉ SON Y CÓMO GESTIONARLAS?

### DEFINICIONES

#### ¿Qué son las acciones correctivas?

Las acciones correctivas representan una propuesta de mejora, planteada como consecuencia de haber estudiado la causa de una no conformidad detectada en tu organización.

Una acción correctiva siempre debe atacar la causa raíz de la aparición de una no conformidad, dándole solución al problema y eliminando esta causa, la cual no aparecerá más en la organización.

La clave y el porqué de establecer las acciones correctivas, está en analizar las causas reales y de raíz que están originando las no conformidades dentro de tu organización. Si las identificas, la solución a implementar, es decir la

acción correctiva, será sencilla. Al identificar las causas de las no conformidades, se realizan las acciones y los cambios necesarios dentro del Sistema de Gestión. Esto con el fin que no se repita, evaluando así, que realmente estas acciones han sido eficaces.

#### ¿Cómo gestionar las acciones correctivas?

La gestión de las acciones correctivas forma parte del tratamiento de las no conformidades; previo a establecer las acciones correctivas se lleva a cabo una corrección, una acción inmediata que elimine a corto plazo esa situación de incumplimiento que has detectado. Pero hay que tener en cuenta que esa corrección no es la acción correctiva;

la diferencia entre ambos conceptos es la siguiente:

**Corrección** → elimina no conformidad (a corto plazo)

**Acción correctiva** → elimina la causa de la no conformidad (para siempre)

Una vez se haya planteado la corrección y se ha estudiado la causa raíz que ha provocado la no conformidad, se facilita el planteamiento de la acción correctiva, Además, se debe comprobar la eficacia de esta para verificar que efectivamente gracias a esa acción que se ha implementado, la no conformidad no vuelve a aparecer. En este sentido, se podrá decir que la acción correctiva o acciones correctivas que se implementaron han sido eficaces.



### GESTIÓN DEL PROCESO ACCIONES CORRECTIVAS



#### PARA TENER EN CUENTA

- SOPORTE DE HARDWARE
- SOLICITUD DE SOFTWARE
- PUBLICACIONES Y OTROS

**\*USAR HERRAMIENTA GLPI**



## COMPROMETIDOS CON EL TELETRABAJO EN LA EMERGENCIA DEL COVID-19

### USO DE PLATAFORMAS VIRTUALES



### USO DE LAS TIC

#### ENTRE LOS COLABORADORES DE LA SED

Ante la emergencia sanitaria causada por el Covid-19 y teniendo en cuenta las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional y local, la Secretaría Distrital de Educación, ha dado continuidad y cumplimiento con las actividades de los diferentes procesos de cada oficina, a distancia. A través del uso de recursos y herramientas tecnológicas, el equipo de la SED ha fortalecido su compromiso, brindando un servicio de

calidad a la comunidad educativa.

El servicio de atención al ciudadano, a través de la plataforma SAC, ha sido una herramienta esencial para que usuarios y ciudadanía en general, presenten sus PQRS; al tiempo que los funcionarios públicos de cada una de las dependencias, brindan oportunamente las respuestas cumpliendo con los debidos procesos.

En la actualidad, el uso de plataformas virtuales ha sido fundamental para llegar a la comunidad educativa, desarrollando las actividades, para cumplir con las funciones como servidores públicos.

Cada una de las dependencias han estado articuladas para que el servicio educativo se preste normalmente en la ciudad. Para que los estudiantes continúen su proceso de formación a

través de estrategias de educación a distancia, con medios como la radio, la tv, plataformas virtuales; los contenidos y materiales pedagógicos sean entregados a tiempo; la entrega de raciones de PAE se realice de acuerdo a lo estipulado; la gestión administrativa y pago a los docentes sea oportuna, y las PQRS de los usuarios sean respondidas en el menor tiempo.



Elieth Artunduaga Correa, funcionaria de la oficina de Atención al Ciudadano de la Secretaría Distrital de Educación, es Administradora Pública de profesión, con 11 años de servicios en la Alcaldía de Barranquilla. Se considera una persona responsable, puntual, organizada, humilde y apasionada por su labor, siempre dispuesta a brindar lo mejor de sí.

Durante el teletrabajo, los requerimientos que más recibimos son las solicitudes de certificados

laborales, y hemos implementado exitosamente las notificaciones electrónicas para nuestros usuarios con el apoyo de la Alcaldía.

Todos en la secretaría estamos completamente comprometidos en atender y resolver inquietudes que nuestros usuarios nos presenten. Esos frutos los ve reflejado en la satisfacción y agradecimiento que nos expresan.

## LA CALIDAD DEL SERVICIO DESDE LA VIRTUALIDAD: ELIETH ARTUNDUAGA

FUNCIONARIOS SOMOS TODOS TELETRABAJO



## PROTÉGETE DEL CORONAVIRUS EN 6 PASOS



Frota las manos con jabón.



Empuja los dedos y frótales contra la palma.



Entrelaza los dedos y frótales.



Frota dedo por dedo.



Frota la parte superior de la mano.



Enjuaga bien tus manos y sécalas.



## USO Y APROPIACIÓN DEL SAC

### INFORME

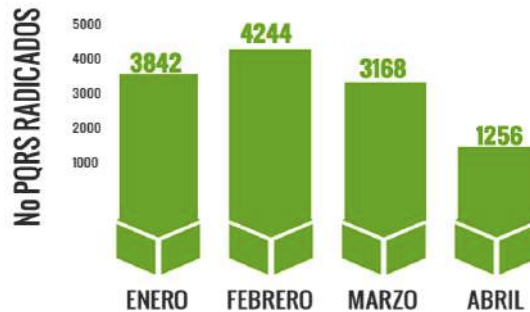
#### PUESTO RANKING MEN

| MES     | No. |
|---------|-----|
| ENERO   | 29  |
| FEBRERO | 30  |
| MARZO   | 39  |
| ABRIL   | 38  |



#### No. PQR RADICADOS

| MES     | No.   |
|---------|-------|
| ENERO   | 3842  |
| FEBRERO | 4244  |
| MARZO   | 3168  |
| ABRIL   | 1256  |
| TOTAL   | 12510 |



#### OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA

| MES     | No.   |
|---------|-------|
| ENERO   | 96,5% |
| FEBRERO | 95%   |
| MARZO   | 94%   |
| ABRIL   | 93%   |

