

¿Cómo mejorar nuestro SGC?

Secretaría de Educación Municipal



Con el
acompañamiento
de:



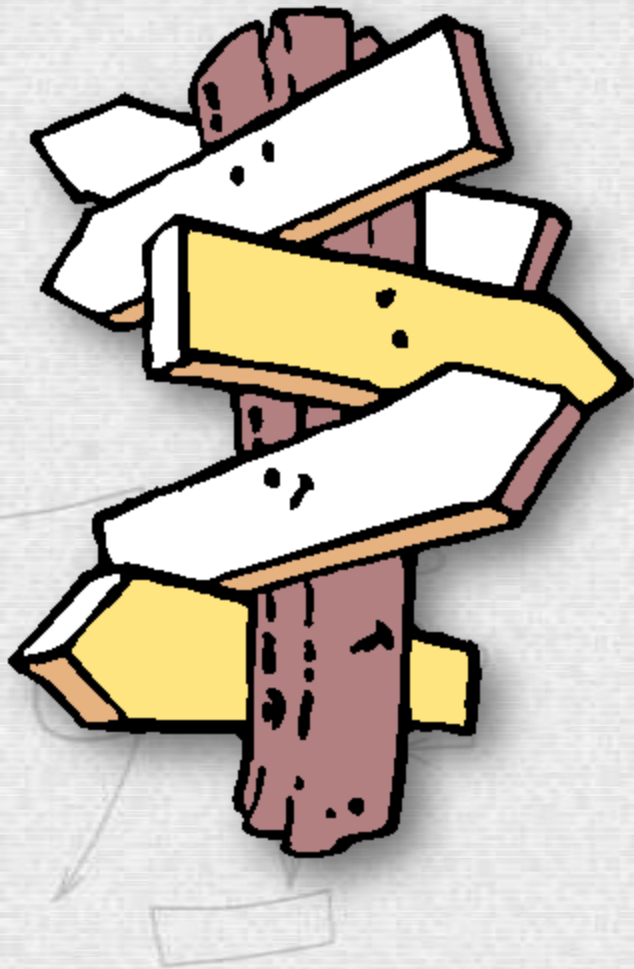
Reglas de juego

- ✓ Apagar los celulares
- ✓ Participar activamente en el desarrollo de la jornada
- ✓ Tomar apuntes
- ✓ Respetar a los compañeros
- ✓ Daremos buen manejo al uso de la palabra.
- ✓ Nuestra actitud será siempre propositiva y proactiva.



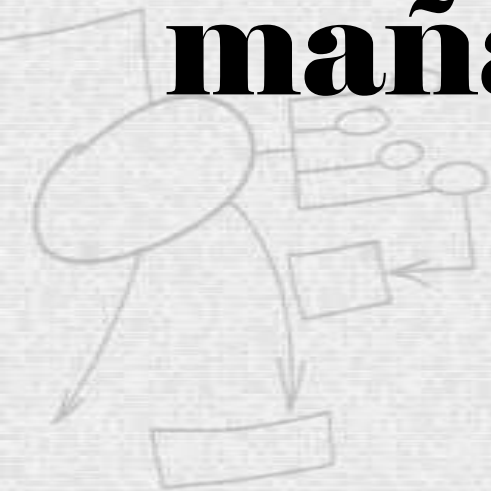
Objetivos

Que el equipo de trabajo de los procesos certificados de la Secretaría de Educación Municipal, conozca como pueden utilizar las herramientas que les brinda el SGC, para el fortalecimiento de los esquemas de mejora continua en la Entidad.



MEJORA CONTINUA

**Reconocer, que hoy
podemos hacer las
cosas mejor que ayer, y
mañana mejor que hoy**



PRINCIPIOS DE LA MEJORA CONTINUA

1. Compromiso de la alta dirección en el mantenimiento y mejoramiento del SGC: definir, mantener y mejorar estándares.

2. Procesos vs. Resultados: Los procesos deben mejorarse para mejorar los resultados. Si no se logran los resultados esperados hay una falla en el proceso.



PRINCIPIOS DE LA MEJORA CONTINUA

3. Seguir el ciclo de PHVA



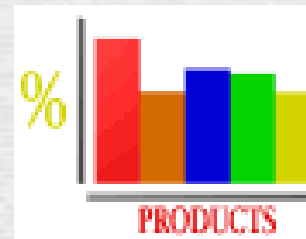
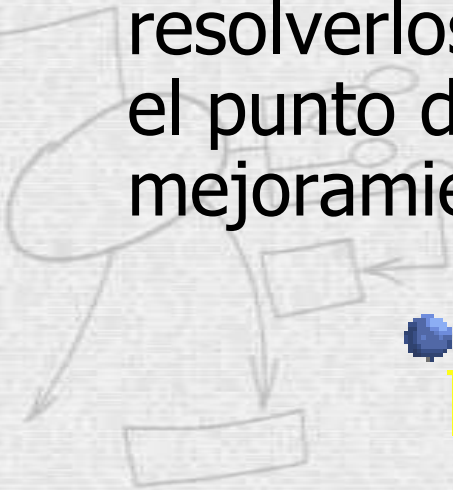
PRINCIPIOS DE LA MEJORA CONTINUA

4. Primero la calidad:

La calidad siempre debe tener la prioridad más alta: alto compromiso de TODOS!!



5. Hablar con datos: para entender los problemas, analizar las causas y resolverlos de la forma correcta. Este es el punto de partida de todo mejoramiento.



PRINCIPIOS DE LA MEJORA CONTINUA

6. El proceso siguiente es el cliente:

“todo trabajo hace parte de una serie de procesos y cada proceso tiene su proveedor y su cliente”: cliente interno y externo.

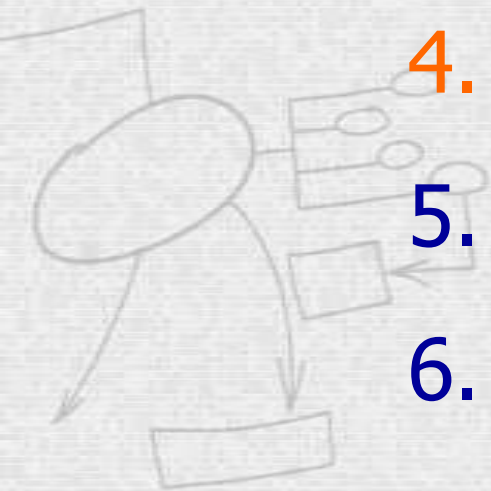
7. Compromiso de no recibir, no hacer y no entregar servicio no conformes:

Cultura del AUTOCONTROL

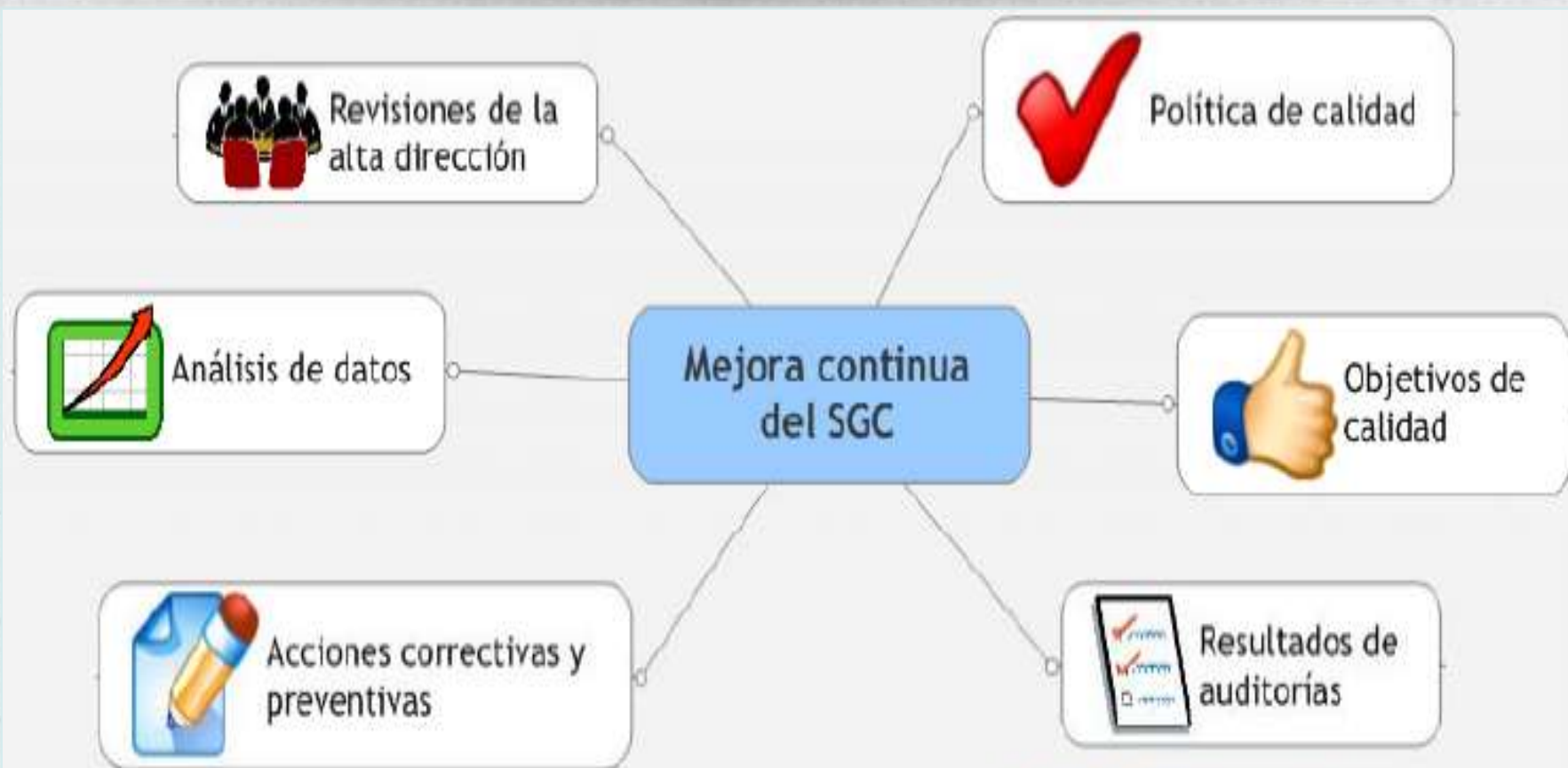


HERRAMIENTAS PARA LA MEJORA CONTINUA

1. Política y objetivos de calidad
2. Análisis de datos
3. Acciones correctivas *
4. Acciones preventivas *
5. Auditorías internas
6. Revisión por la gerencia



HERRAMIENTAS PARA LA MEJORA CONTINUA



TÚ FORMAS PARTE DE ESTE ESFUERZO

Acciones Correctivas y Preventivas

ACCIÓN CORRECTIVA: acción tomada para eliminar *la (s) causa (s) de una no conformidad* detectada u otra situación indeseable.

CORRECCIÓN? Diferencia?

ACCIÓN PREVENTIVA: acción tomada para eliminar *la (s) causa (s) de una no conformidad* potencialmente indeseable.



Proceso de acción correctiva

Entradas

No conformidades reales
(incumplimiento requisitos)

FUENTES

- Procesos
- Operaciones de trabajo
- Registros de calidad
- Servicio no conforme
- Reporte de servicios
- Reclamación de los clientes
- Auditorias internas
- Evaluación de la satisfacción del cliente
- Cumplimiento objetivos de calidad
- Mediciones
- Análisis de datos

OBJETIVO: Tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir.

1. Revisar no conformidad
2. Determinar causas de las no conformidades actuales
3. Evaluar necesidades de adoptar acciones
4. Registrar resultados
5. Revisar acciones tomadas



Procedimiento AC y AP

Salidas

Acciones correctivas apropiadas a los efectos de las no conformidades

Eficaces

Cierre de no conformidad



Proceso de acción preventiva

Entradas

No conformidades potenciales (riesgos)

FUENTES

- Planificación de calidad
- [Identificación de riesgos](#)
- Evaluación de competencia
- Experiencia de otras empresas del sector
- Quejas y reclamos de otros productos
- Revisión de las necesidades y expectativas de los clientes
- Análisis del mercado
- Auditorías internas
- Análisis de datos

OBJETIVO: Determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.

1. Determinar causas
2. Evaluar la necesidad de actuar
3. Registrar resultados
4. Revisar acciones preventivas tomadas



Procedimiento AC y AP

Salidas

Acciones preventivas apropiadas a los efectos potenciales

Eficaces

Cierre de no conformidad

