

# ¿Cómo mejorar nuestro SGC?

Secretaría de Educación Municipal

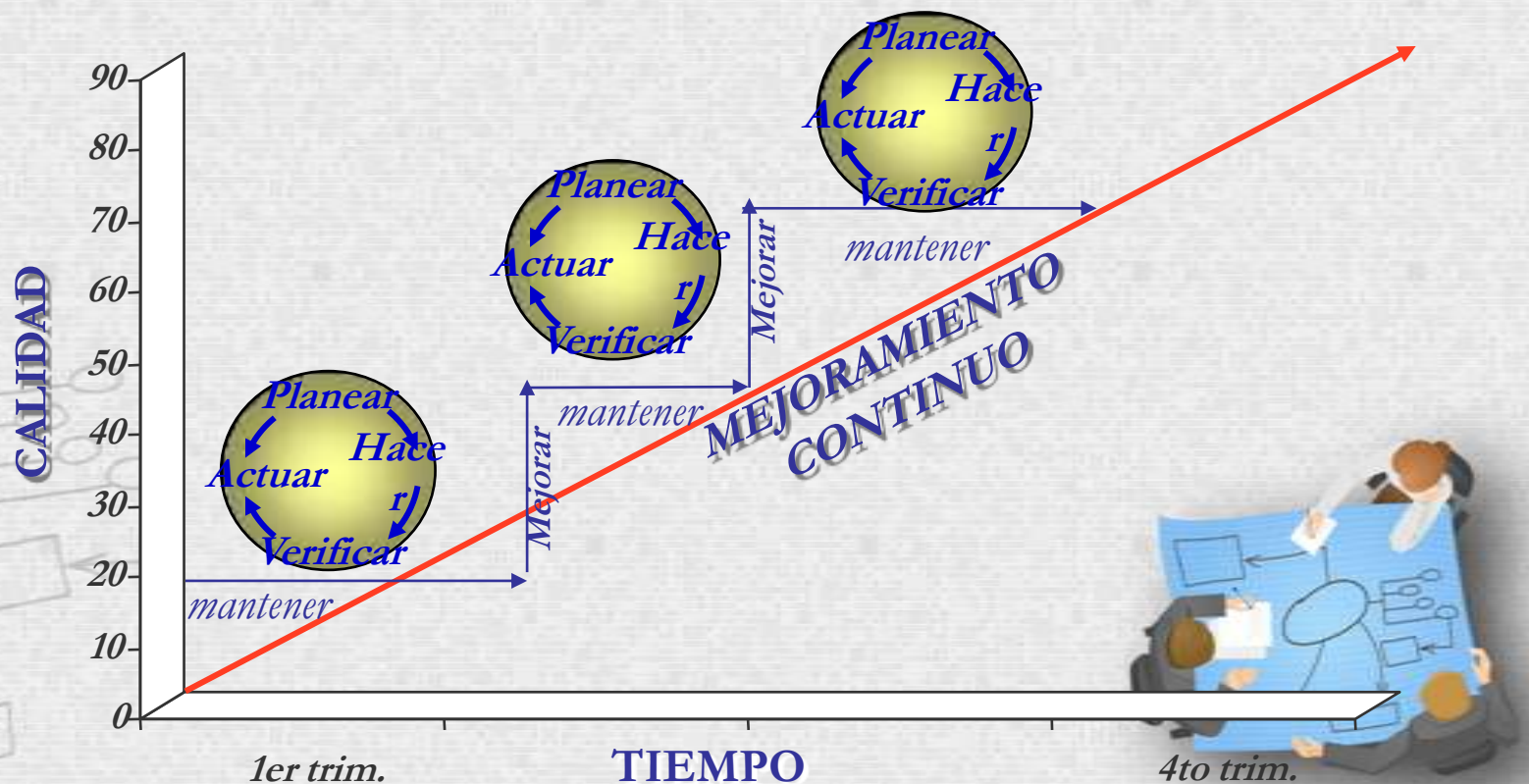


Con el  
acompañamiento  
de:



# LA RUTA DE LA CALIDAD

Es una secuencia normalizada de actividades que permite solucionar problemas en cualquier área de trabajo de la entidad y que al aplicarse sistemáticamente genera un proceso de mejoramiento continuo.



# Elementos de la Ruta de la Calidad

## 1. IDENTIFICACION

EL PROBLEMA

LA SITUACION ACTUAL

EL ANALISIS

LAS ACCIONES

POR QUE  
CUANDO,  
COMO,  
QUIEN  
DONDE

P

## 2. LA EJECUCION

E

## 3. LA VERIFICACION

V

## 4. LA CONCLUSION

A

# Elementos de la Ruta de la Calidad

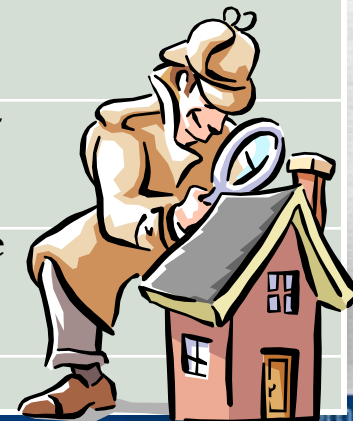
## 1. IDENTIFICACION

*SELECCIONE  
EL PROBLEMA PRINCIPAL*

*ESCRIBA  
EL PROBLEMA ESPECIFICADO*

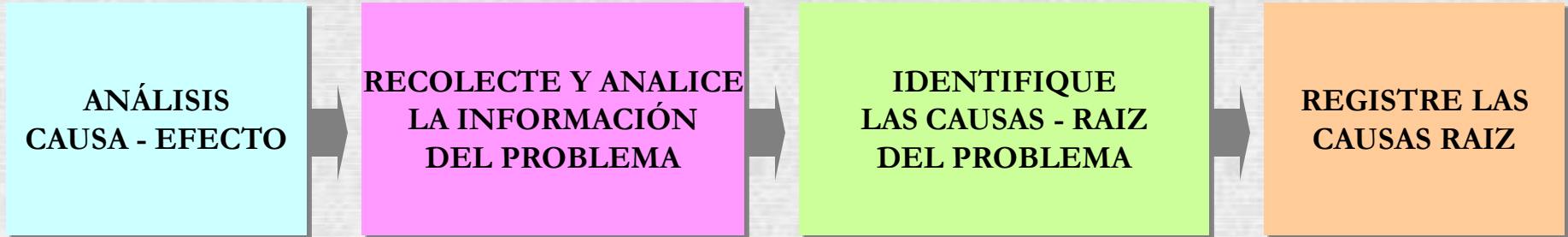
Cómo aplicarlo? Utilice las 5W 2H

WHAT.	Qué es?	↓ Liste los problemas o situaciones que se puedan mejorar
WHY?	Por qué?	↓ Defina con el grupo claramente las razones de importancia del problema seleccionado
WHERE?	Dónde?	↓ Determine la ubicación del problema
WHO?	Quién?	↓ Determine los responsables de llevar a cabo cada una de las etapas del proyecto
WHEN?	Cuándo?	↓ Defina la fecha límite para alcanzar la solución del problema
HOW?	Cómo?	↓ Reúna toda la información disponible cuantitativa y cualitativa
HOW MUCH?	Cuánto \$	



# Elementos de la Ruta de la Calidad

## 1. IDENTIFICACION

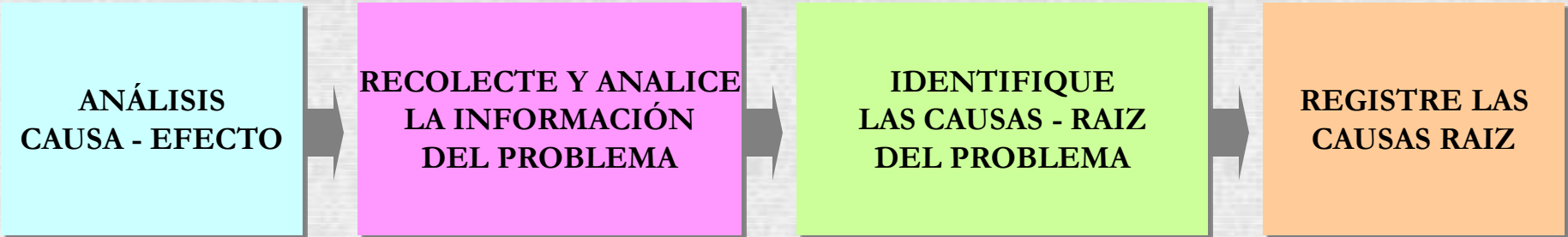


- Detecte las causas principales del problema.
- Establezca hipótesis sobre las causas más probables.
- Verifique las causas más probables.
- Documente en el Formato



# EJEMPLO...

## 1. IDENTIFICACION



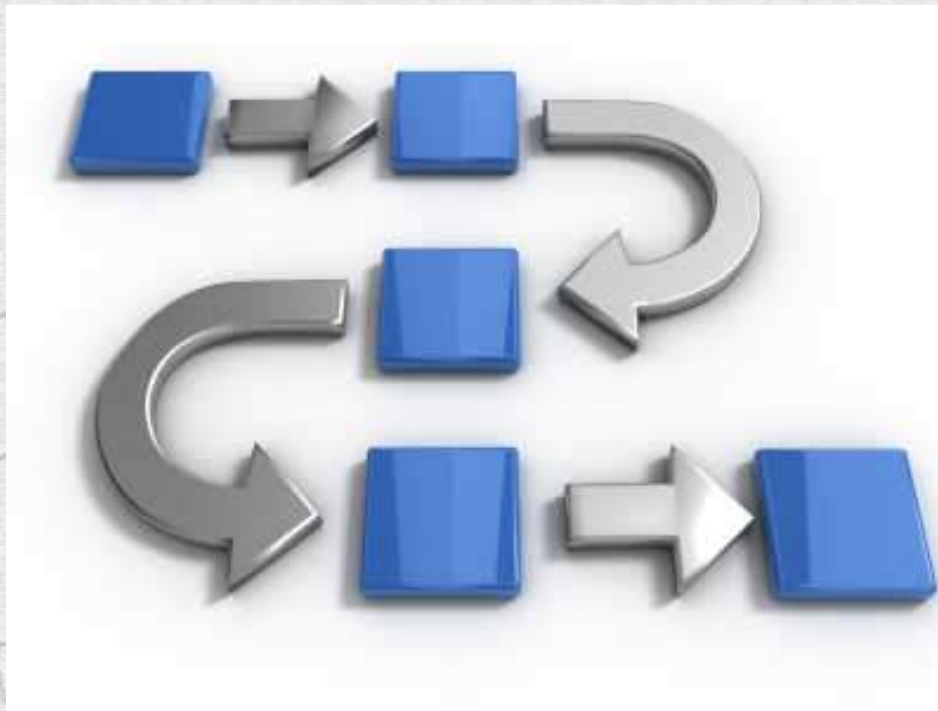
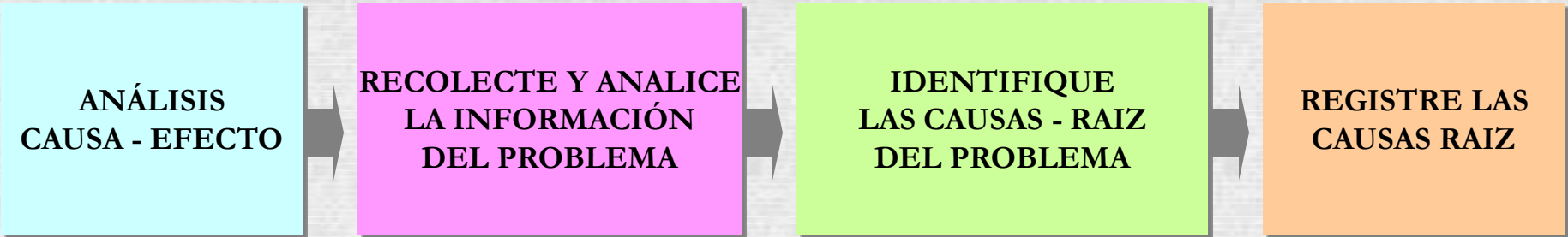
### Cómo aplicarlo? Utilice las 5W 2H

WHAT.	Qué es?
WHY?	Por qué?
WHERE?	Dónde?
WHO?	Quién?
WHEN?	Cuándo?
HOW?	Cómo?
HOW MUCH?	Cuánto \$



# EJEMPLO...

## 1. IDENTIFICACION



También podemos utilizar los 5 por qué...



# EJEMPLO...

## 1. IDENTIFICACION

ANÁLISIS  
CAUSA - EFECTO

RECOLECTE Y ANALICE  
LA INFORMACIÓN  
DEL PROBLEMA

IDENTIFIQUE  
LAS CAUSAS - RAIZ  
DEL PROBLEMA

REGISTRE LAS  
CAUSAS RAIZ



# EJEMPLO...

## 1. IDENTIFICACION

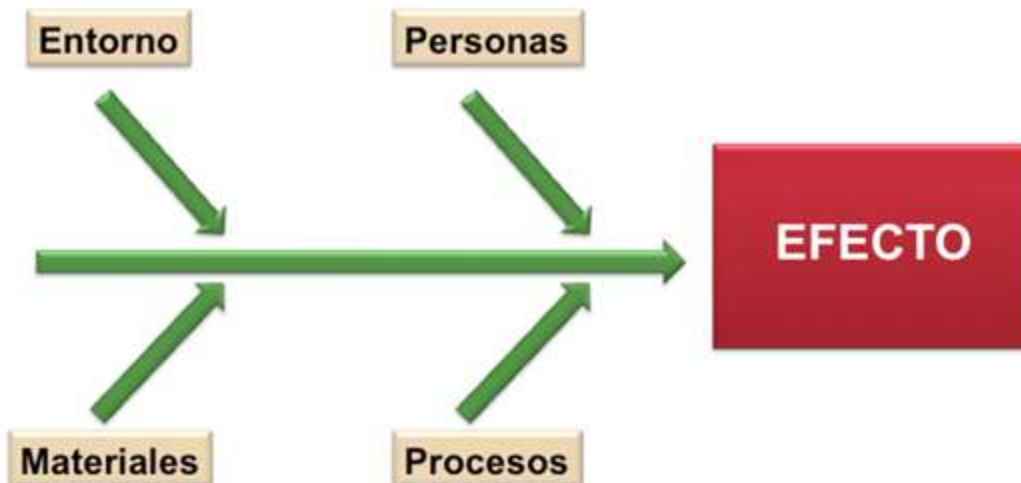
ANÁLISIS  
CAUSA - EFECTO

RECOLECTE Y ANALICE  
LA INFORMACIÓN  
DEL PROBLEMA

IDENTIFIQUE  
LAS CAUSAS - RAIZ  
DEL PROBLEMA

REGISTRE LAS  
CAUSAS RAIZ

### Diagrama causa-efecto



O el diagrama  
de espina de  
pescado...



# EJEMPLO...

## 1. IDENTIFICACION

### PLAN DE MEJORAMIENTO ACCIONES CONTRA LAS CAUSAS RAIZALES DEL PROBLEMA

- Defina un plan de trabajo
- Obtenga la aprobación de recursos necesarios
- Elabore un cronograma de trabajo que le permita hacer un seguimiento del tiempo programado
- Comunique por escrito a cada persona responsable de realizar cada acción
- Entrene aquellas personas que van a ejecutar cada acción
- Documente en el Formato

Descripción del incumplimiento	Corrección y fecha propuestas	Análisis de causas	Acción correctiva y fecha propuestas	Responsables
<p>No se evidencia la respuesta para tramitar y responder oportunamente en el sistema de información de Atención al Ciudadano las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos que ingresan a la Secretaría de Educación.</p> <p><b>Evidencias</b></p> <p>- Se presentan a la fecha 1.599 requerimientos vencidos en el sistema SAC, de los cuales la mayor incidencia se presenta de la siguiente manera:                      Prestaciones Sociales: 237                      Certificaciones: 405                      Jurídica: 470                      Escalafón: 87</p>	<p>Finalización de 1.599 requerimientos vencidos, con respuestas completas, claras y acorde a lo solicitado.</p> <p>(20 de Enero de 2013)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alta carga laboral</li> <li>• Dependencia de áreas externas a la Secretaría de Educación para dar respuesta oportuna a las peticiones</li> <li>• Fallo en el sistema para expedición de certificados</li> <li>• Falta de cultura de los funcionarios para el manejo del sistema SAC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remitir diariamente alertas a los funcionarios que tienen SAC vencidos para su descarga</li> <li>• Sensibilizar mediante capacitaciones con los entes de control sobre derechos de petición y su incidencia disciplinaria cuando no se da respuesta oportuna (27 de noviembre de 2012)</li> <li>• Contratación de personal en las áreas críticas con mayores requerimientos vencidos, para apoyar y dar respuesta a las peticiones vencidas. (Noviembre 26 de 2012)</li> </ul> <p>* Reforzar con personal las áreas que presentan mayor SAC vencidos</p>	<p>Coordinador del Proceso Atención al ciudadano</p> <p>Entes de Control</p> <p>Coordinador del Proceso Atención al ciudadano</p> <p>Equipo Directivo</p>

# Elementos de la Ruta de la Calidad

## 2. LA EJECUCION

*EJECUTE EL PLAN  
DE TRABAJO*



*MEJORAMIENTO  
DEL PROCESO*

- Ponga en ejecución el plan de trabajo y haga un seguimiento a las acciones
- Registre toda la información que permita conocer los resultados que se obtengan.



# Elementos de la Ruta de la Calidad

## 2. LA EJECUCION

EJECUTE EL PLAN  
DE TRABAJO



MEJORAMIENTO  
DEL PROCESO

- Ponga en ejecución el plan de trabajo y haga un seguimiento a las acciones
- Registre toda la información que permita conocer los resultados que se obtengan.



# EJEMPLO...

## 2. LA EJECUCION

**EJECUTE EL PLAN DE TRABAJO**



**MEJORAMIENTO DEL PROCESO**

- Ponga en ejecución el plan de trabajo y haga un seguimiento a las acciones
- Registre toda la información que permita conocer los resultados que se obtengan.

SEGUIMIENTO			
Comité de calidad 28/02/2013	Avance a 19/03/2013	AVANCE ESTIMADO	Evidencias
<p>A la fecha se presentan 204 SAC vencidos, de los cuales las principales áreas incidentes son nómina, certificación y planta. Se han realizado las siguientes acciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. En noviembre de 2012 se realizó comité de calidad y se determinó el apoyo de personal para las áreas que tienen más dificultades en la respuesta oportuna.</li> <li>2. Se elaboraron actas de compromiso con todo el personal para cumplir con la finalización de los SAC vencidos</li> <li>3. Se realizó una conferencia con la Procuraduría Regional sobre derechos de petición e incidencias disciplinarias</li> <li>4. Se envían alertas diarias</li> <li>5. Se solicitó apoyo al MEN y de allí enviaron en el mes de enero a 2 funcionarias durante 20 días que apoyaron las áreas críticas (jurídica, certificaciones y prestaciones sociales).</li> <li>6. Se contrataron durante los meses de diciembre de 2012 y enero de 2013 a 3 personas para que apoyaran las áreas críticas de prestaciones sociales, jurídica y certificaciones.</li> <li>7. Se elaboró capacitación por parte del líder del proceso a todo el personal nuevo acerca del SAC y la importancia de atender oportunamente las peticiones, solicitudes y reclamos que llegan a la secretaría.</li> </ol>	<p>Se envió oficio a los responsables de cada área de la Secretaría de Educación Departamental que tenían SAC vencidos, informándoles el número de requerimientos vencidos que presentan individualmente a la fecha. A su vez se solicitó finalizar dichos requerimientos de manera inmediata.</p> <p>Al cierre de este día se presentan <b>14</b> SAC vencidos, lo que representa una importante disminución de los mismos.</p> <p>Adicionalmente se verificó al azar la calidad de las respuestas en un total de 100 SAC, con el fin de comprobar que la respuesta dada al usuario, corresponda con su solicitud o necesidad.</p> <p>En la jornada de inducción prevista para el 23/03/2013, se estableció un punto especial en la agenda, asociado con el manejo y cumplimiento en el desdague del SAC, para generar mayor conciencia en el personal, sobre la importancia de esta herramienta en la prestación de los servicios de la Secretaría.</p> <p><b>"ACCION EN EJECUCION FINAL"</b></p>	<b>95%</b>	<p><u>Ver archivos adjuntos:</u></p> <p>00 Evidencias AC - Gestión SAC vencidos</p> <p>01 Evidencias AC - SAC vencidos a 19 de Marzo</p> <p>02 Evidencias AC - Asistencia técnica del MEN</p>

# Elementos de la Ruta de la Calidad

## 3. LA VERIFICACION

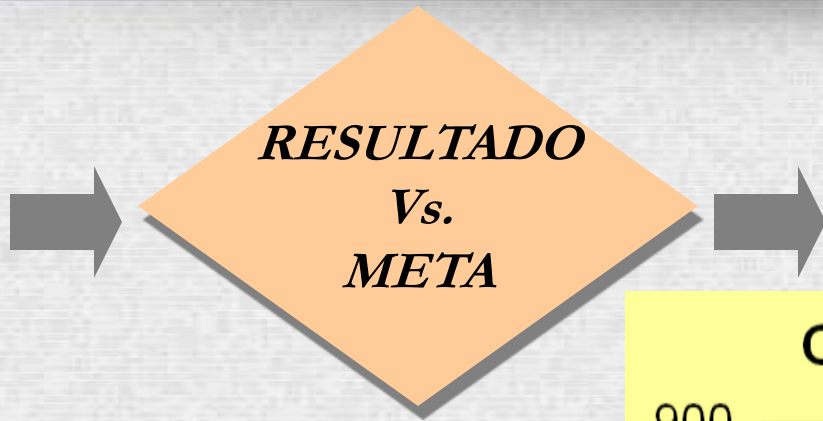


- Compare los resultados obtenidos antes y después de haber emprendido las acciones
- Grafique estas comparaciones
- Cuando el resultado no es tan satisfactorio como se esperaba, asegúrese que todas las acciones han sido implementados de acuerdo a lo planificado.
- Documente en el Formato

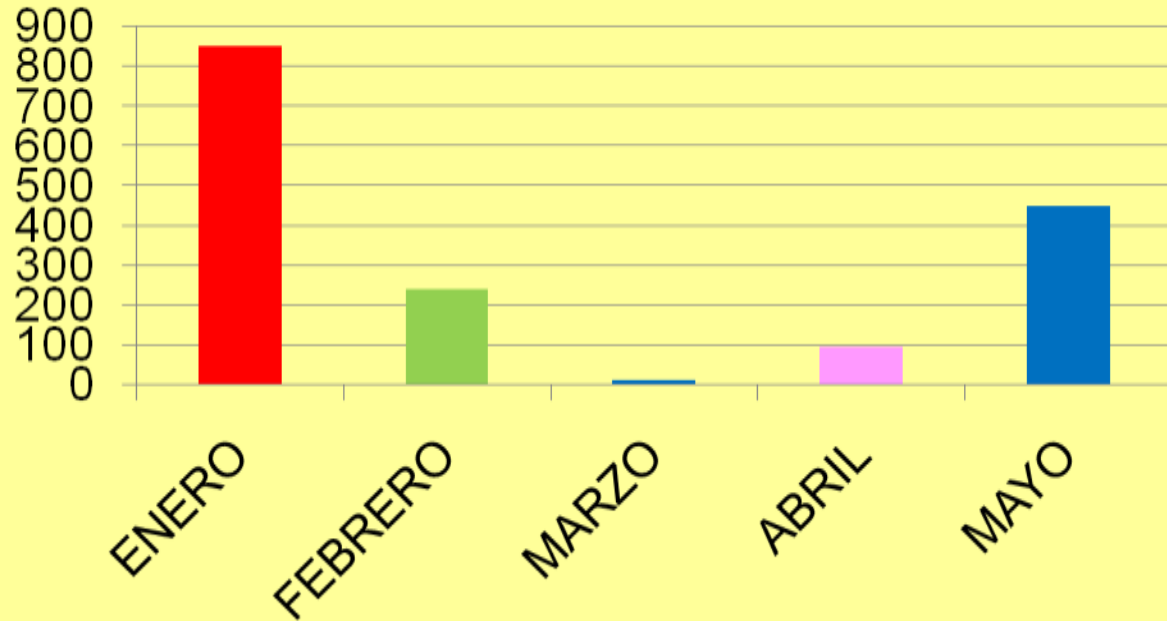


# EJEMPLO...

## 3. LA VERIFICACION

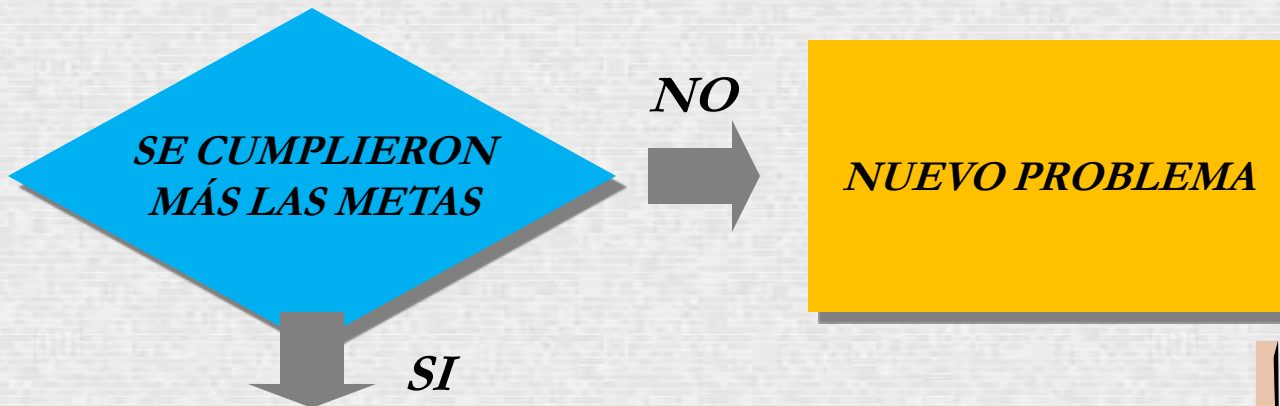


### Comportamiento SAC Vencidos



# Elementos de la Ruta de la Calidad

## 4. LA CONCLUSION

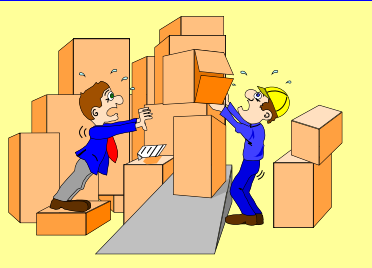
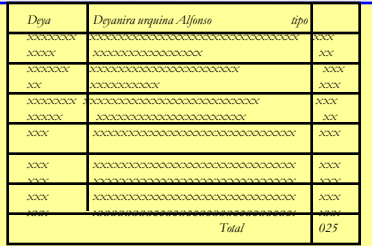


- Documente en el Formato
- Comunique a las personas involucradas sobre los nuevos procedimientos o cambios en las mismas.



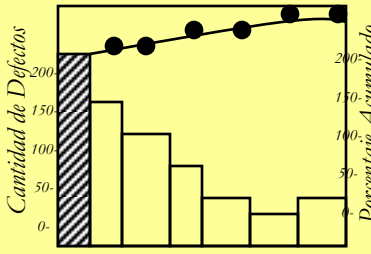
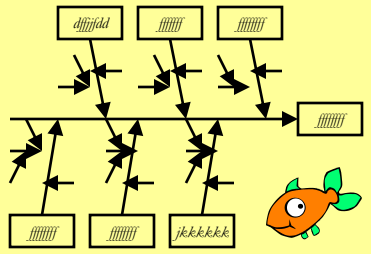
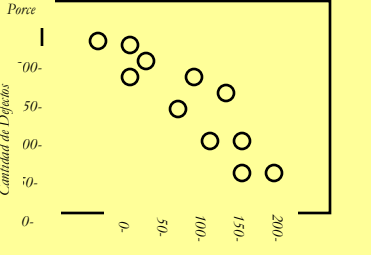
# HERRAMIENTAS DE MEJORAMIENTO

## LAS SIETE HERRAMIENTAS

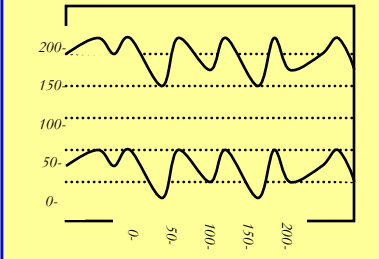
Herramienta	Forma	Qué es	Para qué sirve
1. Estratificación		Diferentes maneras de agrupar los mismos datos	Para posibilitar una mejor evaluación de la situación, identificando el principal problema
2. Hoja de Verificación		Planilla para la recolección de datos	Para facilitar la recolección de datos concernientes a un determinado problema



# HERRAMIENTAS DE MEJORAMIENTO

<i>Herramienta</i>	<i>Forma</i>	<i>Qué es</i>	<i>Para qué sirve</i>
<p>3. <i>Gráfico de Pareto</i></p>		<p><i>Diagrama de barras que ordena los casos, de mayor a menor</i></p>	<p><i>Para jerarquizar el ataque a los problemas</i></p>
<p>4. <i>Diagrama de Causa y Efecto</i></p>		<p><i>Diagrama que expresa, de modo simple y fácil, la serie de causas de un efecto</i></p>	<p><i>Para investigar, de forma sinérgica, las causas de un problema</i></p>
<p>5. <i>Diagrama de Correlación</i></p>		<p><i>Gráfico cartesiano que representa la relación entre variables</i></p>	<p><i>Para verificar la existencia o no de relación entre variables</i></p>

# HERRAMIENTAS DE MEJORAMIENTO

<i>Herramienta</i>	<i>Forma</i>	<i>Qué es</i>	<i>Para qué sirve</i>
6. <i>Histograma</i>		<i>Diagrama de barras que representa la distribución de frecuencias de una población</i>	<i>Para verificar el comportamiento de un proceso con relación a la especificación</i>
7. <i>Carta de Control (y Gráficas)</i>		<i>Gráfico con límites de control que permiten el monitoreo de los procesos</i>	<i>Para identificar la aparición de causas especiales en los procesos</i>





**Contacto:**

Quality Consultoría y Capacitación E.U.

Celular: 312-3720541

Email: [quality.tolima@gmail.com](mailto:quality.tolima@gmail.com)