



Todos
tenemos algo
valioso
que **aportar**

JORNADA DE SOCIALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Junio 17 de 2015



**ALCALDIA
DE IBAGUÉ**

IBAGUÉ
Camino a la **Seguridad Humana**



La calidad no es nunca un accidente, siempre resulta de cuatro cosas:
intención, esfuerzo sincero, dirección inteligente y ejecución con talento!!

Secretaría de Educación Municipal



Agenda

1. Antecedentes
2. Conceptos básicos del SGC
3. Estructura del SGC en la SEM
4. Pasos a seguir para la implementación del SGC
5. Mi rol en el SGC
6. Definición de compromisos



**ALCALDIA
DE IBAGUÉ**

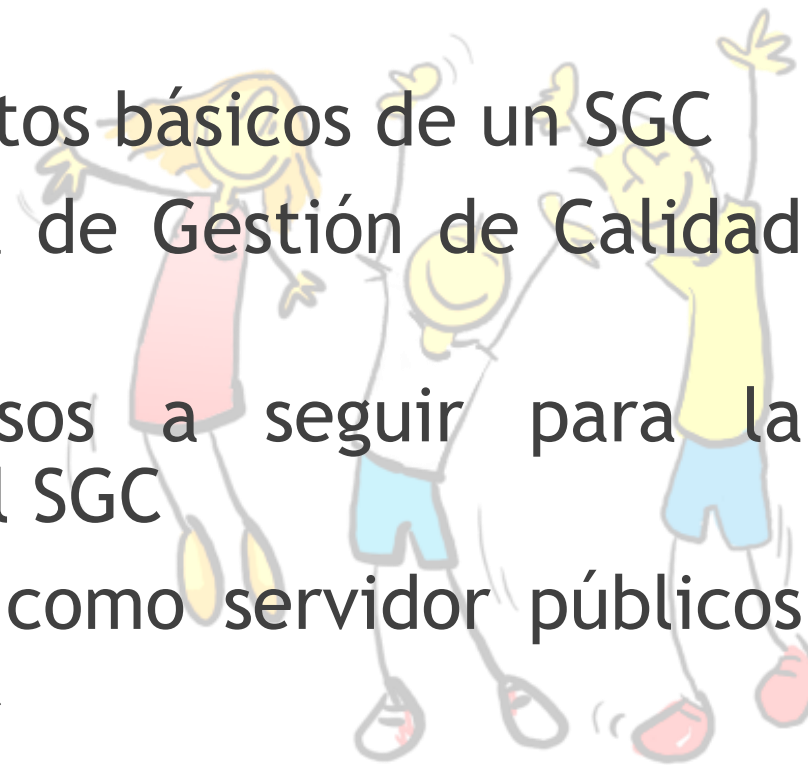
IBAGUÉ
Camino a la **Seguridad Humana**





Objetivos

- Conocer los conceptos básicos de un SGC
- Conocer el Sistema de Gestión de Calidad de la SEM
- Identificar los pasos a seguir para la implementación del SGC
- Identificar mi rol, como servidor públicos de la SEM en el SGC



**ALCALDIA
DE IBAGUÉ**





ANTECEDENTES



**ALCALDIA
DE IBAGUÉ**



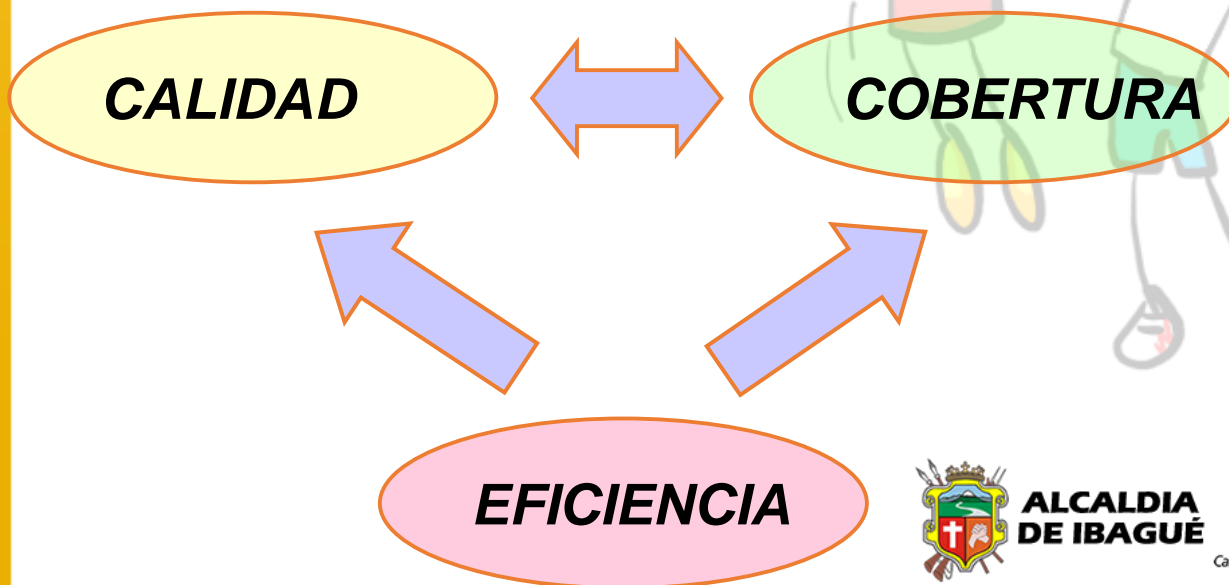
La calidad no es nunca un accidente, siempre resulta de cuatro cosas: intención, esfuerzo sincero, dirección inteligente y ejecución con talento!!

Secretaría de Educación Municipal



Orígenes del SGC en la SEM: El Proyecto de Modernización

Ayuda a consolidar los procesos de reorganización y fortalecimiento de las secretarías, para que amplíen su capacidad de apoyo a las instituciones educativas a su cargo y logren cumplir las metas fijadas por los tres ejes de la revolución educativa.



ALCALDIA
DE IBAGUÉ

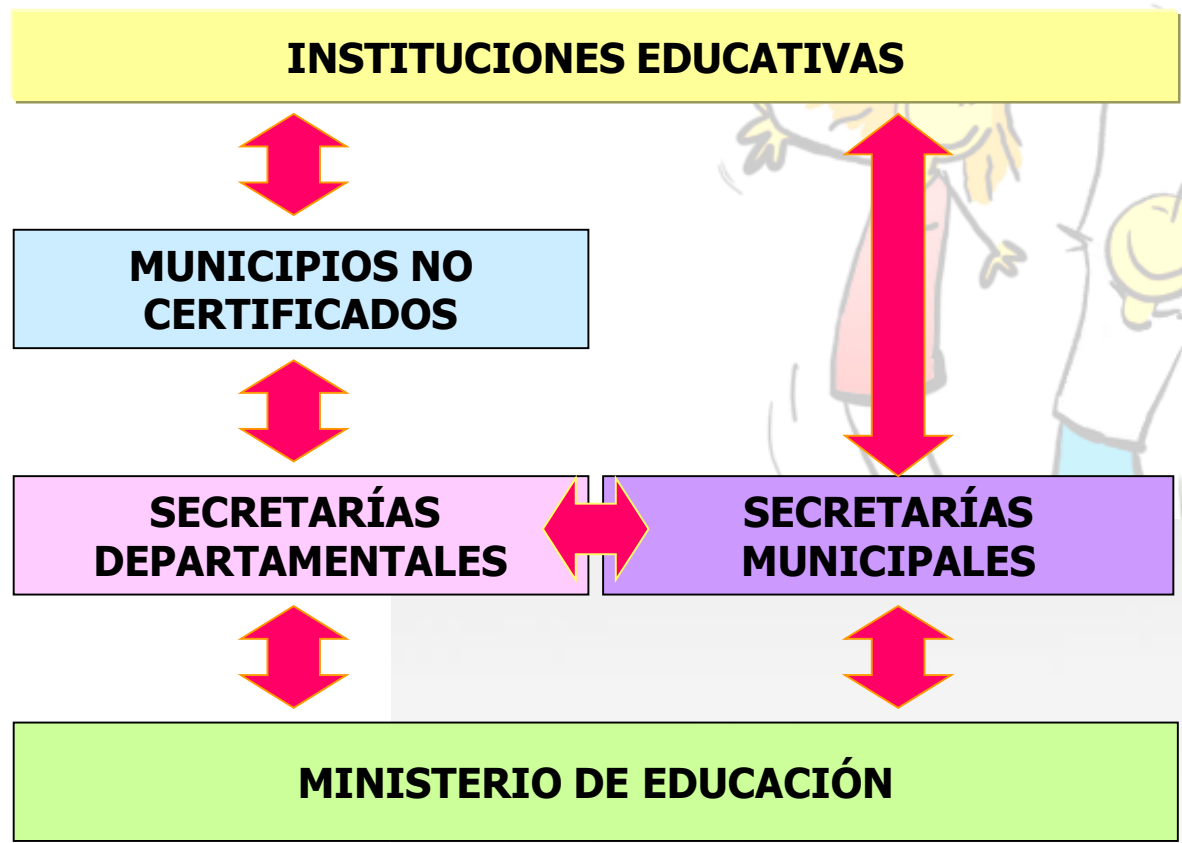




- Transparencia
- Eficiencia
- Autonomía
- Capacidad de respuesta
- Optimización de recursos

El Proyecto de Modernización

Modelo Estratégico



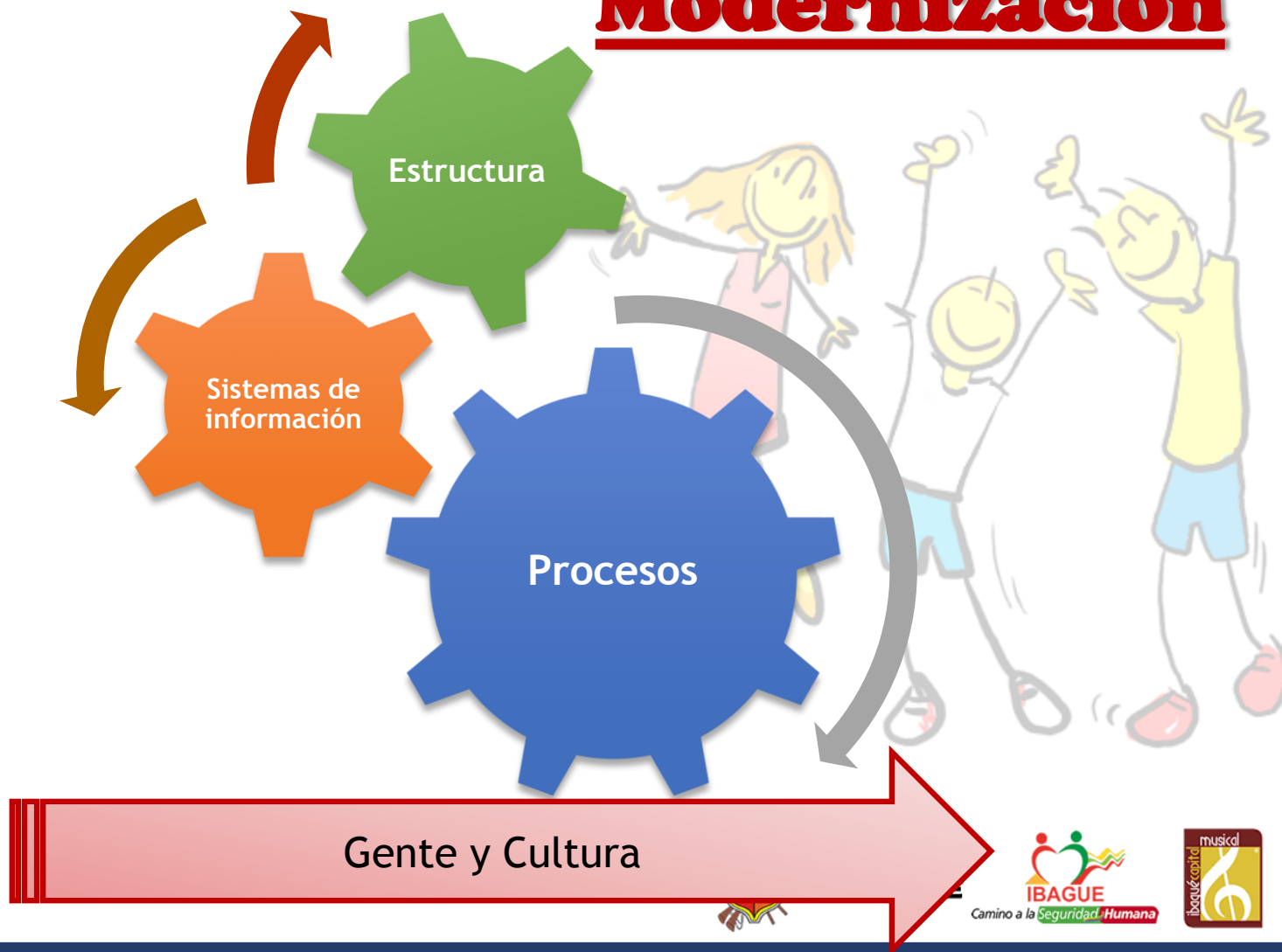
DESAGREGACIÓN DE RECURSOS

CONSOLIDACIÓN DE RESULTADOS

- Confiabilidad
- Oportunidad
- Impacto



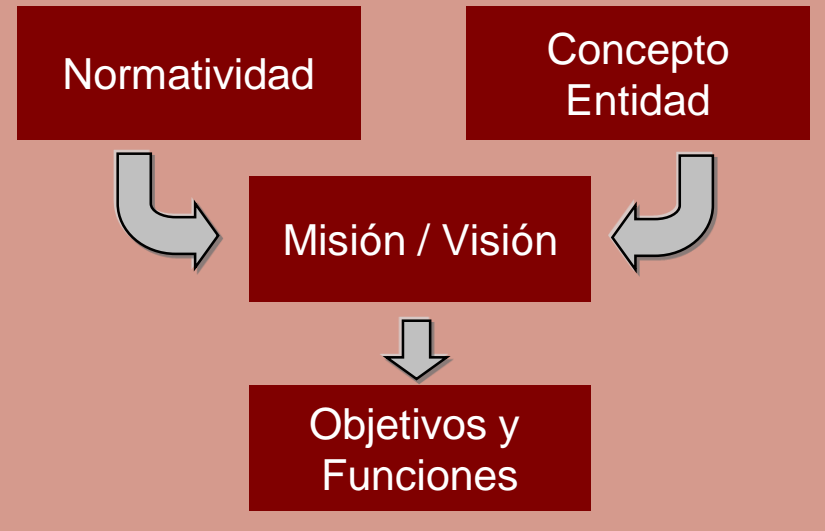
Componentes Proyecto de Modernización



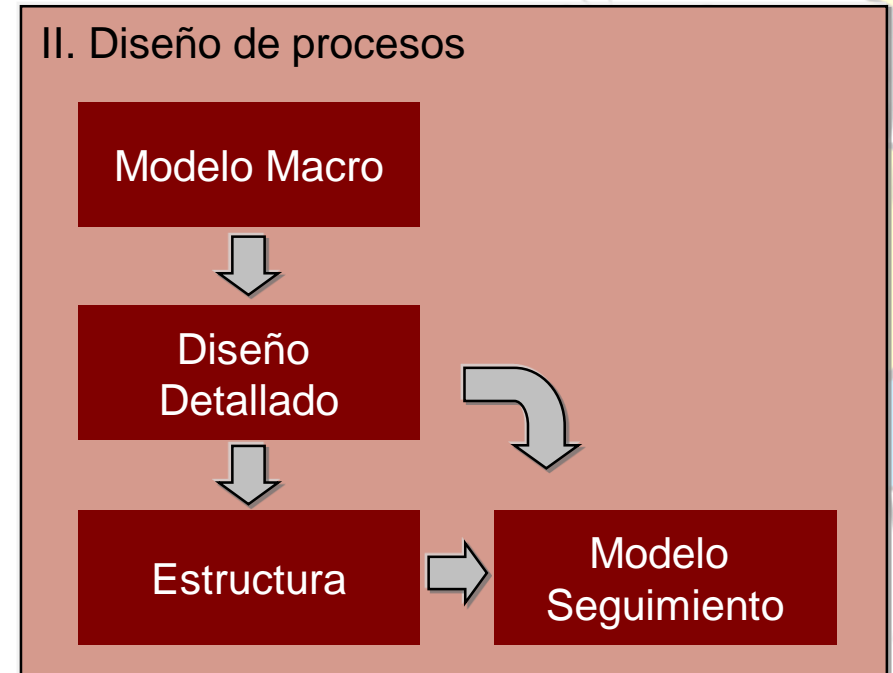


Modelo Operativo

I. Planeación estratégica



II. Diseño de procesos



III. Diseño de Sistemas de Información

Sistemas de información e infraestructura tecnológica



El Proyecto de Modernización

Evolución

AÑOS 2001 A 2003

- Se consolida todo el proceso de modernización en el MINISTERIO

AÑOS 2003 a 2006

- Inicia el piloto con un grupo de 32 secretarías en el país, en donde se comienzan a diseñar los estándares de operación

AÑOS 2007 A 2009

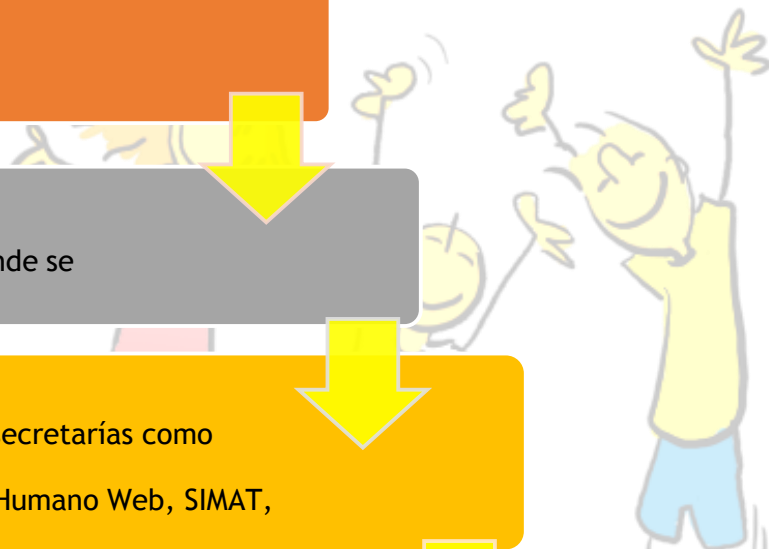
- En la etapa 2 del proyecto de Modernización, ingresan secretarías como Ibagué y Tolima.
- Se implementan nuevos sistemas de información (SAC, Humano Web, SIMAT, SIGCE)

AÑO 2010

- La SEM obtiene la certificación de 3 procesos:
* Atención al Ciudadano, * Cobertura Educativa y * Talento Humano

AÑOS 2011 a 2014

- * Se consolida el modelo de operación por procesos, logrando una mayor apropiación por parte del personal y un mayor impacto en la satisfacción de nuestros usuarios por la prestación del servicio. A la fecha, se cuenta con 4 procesos certificados y la última visita de auditoría de ICONTEC, fue en el mes de octubre de 2014.





CONCEPTOS BASICOS DEL SGC



**ALCALDIA
DE IBAGUÉ**



Camino a la Seguridad Humana



La calidad no es nunca un accidente, siempre resulta de cuatro cosas:
intención, esfuerzo sincero, dirección inteligente y ejecución con talento!!

Secretaría de Educación Municipal



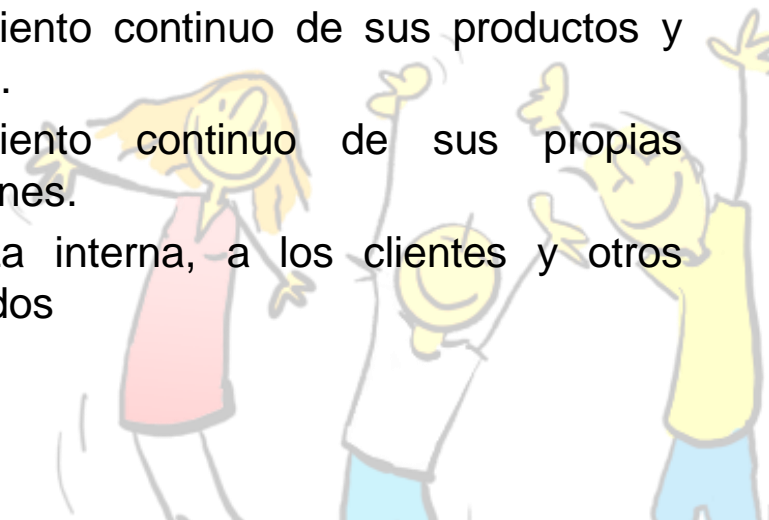
¿Qué busca una organización en materia de calidad?










Mejoramiento continuo de sus productos y servicios.

Mejoramiento continuo de sus propias operaciones.

Confianza interna, a los clientes y otros interesados



UNA CULTURA ENFOCADA EN:

-  La gente
-  El cliente
-  Los procesos
-  El producto o servicio
-  La calidad
-  Mejora continua de la productividad
-  Trabajo en equipo





Qué es Calidad?

CALIDAD :Conjunto de propiedades y características de un producto, proceso o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas.



**ALCALDIA
DE IBAGUÉ**

IBAGUÉ
Camino a la **Seguridad Humana**





Sistema de gestión de calidad

Definiciones:

- ▶ **Sistema:** conjunto de elementos que interactúan (actividades-procesos).
- ▶ **Sistema de gestión:** conjunto de elementos que interactúan para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.
- ▶ **Sistema de gestión de calidad:** sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- ▶ **Sistema de gestión de calidad para entidades:** herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades.



ALCALDIA
DE IBAGUÉ

IBAGUÉ
Camino a la Seguridad Humana



Partes interesadas



Servidores Públicos



No hay nada que ocultar en nuestro país



Gobierno



Proveedores



Clientes

Entes de Control



ALCALDIA DE IBAGUÉ





Qué es la NTCGP 1000:2009?

- ❖ Es la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, adoptada por el Estado Colombiano.



“Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios”

Departamento Administrativo de la
FUNCION PUBLICA
República de Colombia



ICONTEC
INSTITUTO COLOMBIANO DE
NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACION



IBAGUE
Camino a la **Seguridad Humana**



musical
tobacúe capital

Marco legal de la NTCGP 1000:2009



“Por el cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, para los organismos, entidades y agentes obligados.”

“Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, para los organismos, entidades y agentes obligados.”



¿QUÉ ES ISO?



Organización Internacional para la Normalización



Fundada en Ginebra (Suiza), en 1946, está integrada por más de cien (130) países.

Está representada en Colombia través de Instituto Colombiano de Normas Técnicas - ICONTEC.

MISION:

Diseñar, desarrollar, promover y mantener normas comunes a nivel mundial.



ALCALDIA DE IBAGUÉ





¿QUÉ ES LA SERIE ISO?

Son un conjunto de normas y directrices internacionales para la gestión de la calidad, que desde su publicación inicial en 1987, han obtenido reputación global como base para el establecimiento de Sistemas de Gestión de la Calidad.



ALCALDIA DE IBAGUÉ



Principios de la gestión de calidad



Operación del SGC



ALCALDIA DE IBAGUÉ

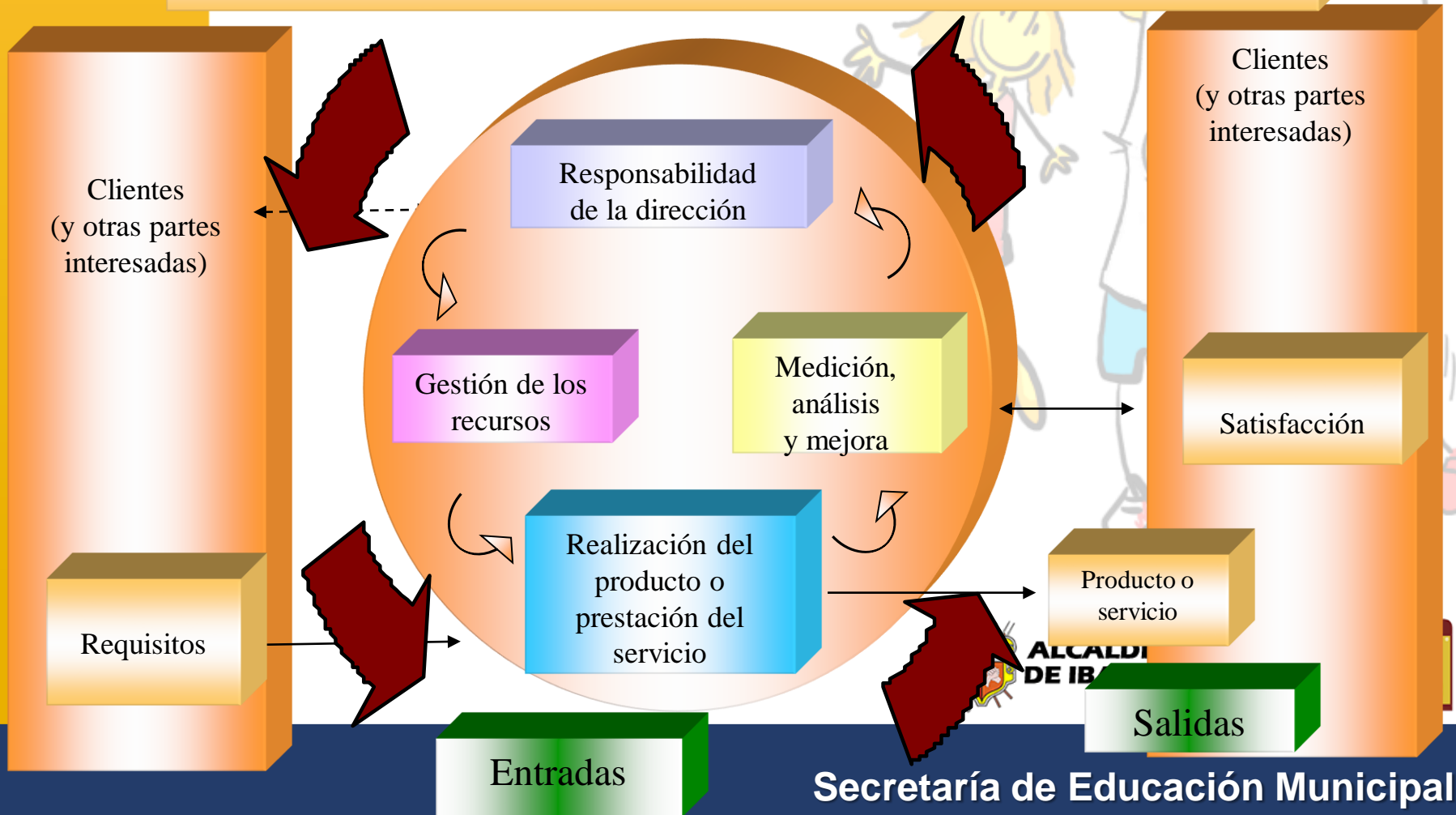
IBAGUÉ
Camino a la Seguridad Humana



Esquema de un SGC



MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



El ciclo PHVA



Acciones correctivas

ACTUAR

6-ELIMINAR NO CONFORMIDADES DETECTADAS

5-VERIFICAR LOS RESULTADOS DE LAS TAREAS EJECUTADAS

VERIFICAR

Evaluación

1-DEFINIR LAS METAS

PLANIFICAR

2-DEFINIR METODOS PARA CUMPLIRLAS

Acciones preventivas

3-EDUCAR Y CAPACITAR

4-REALIZAR EL TRABAJO

HACER

Ejecución

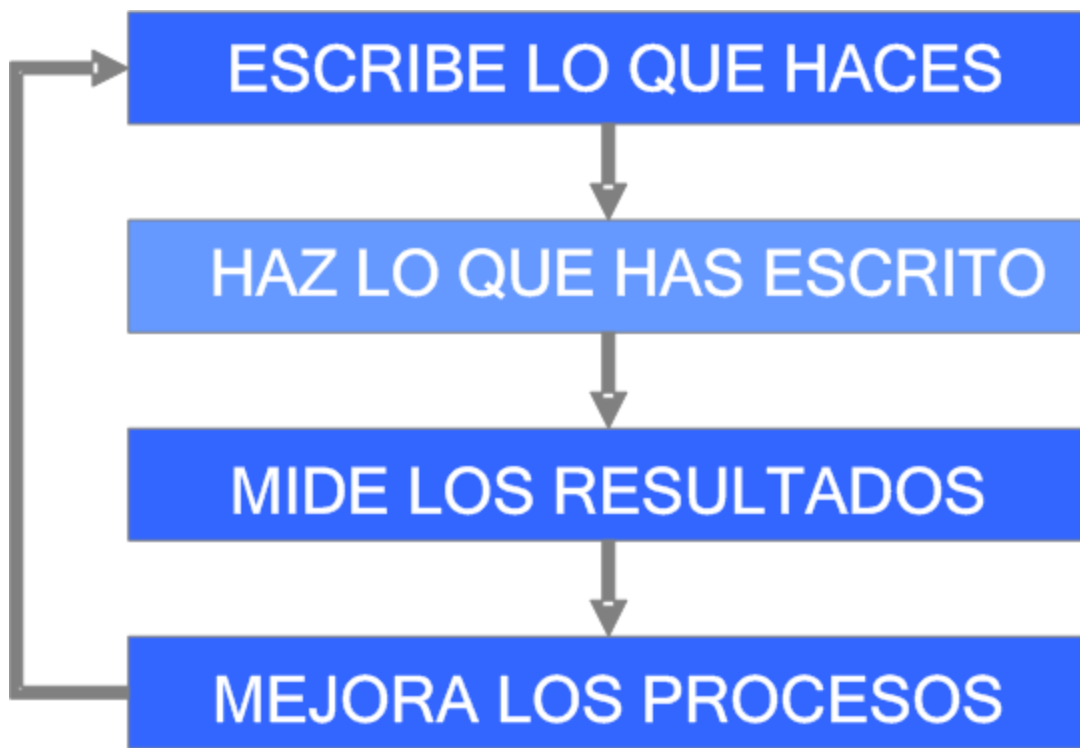


ALCALDIA DE IBAGUÉ



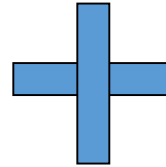


P.H.V.A. y el SGC



Elementos para la mejora continua del SGC

ACCION CORRECTIVA:
Acción tomada para eliminar la **CAUSA** de un problema **real**



ACCION PREVENTIVA:
Acción tomada para eliminar la **CAUSA** de un problema **potencial**

MEJORAMIENTO

PROCESO:

Conjunto de actividades relacionadas que interactúan para transformar elementos de entrada en resultados.

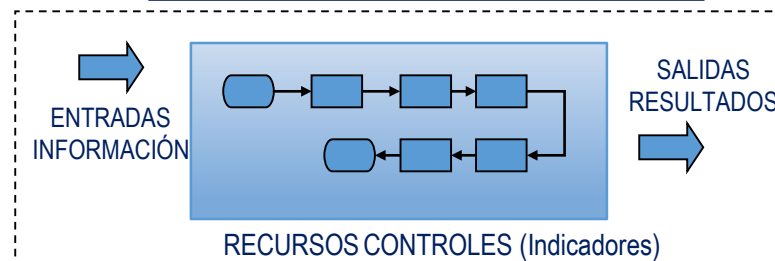
PROCEDIMIENTO:

Descripción de las actividades que se llevan a cabo de un proceso.

REGISTRO:

Evidencia física del desarrollo de una actividad.

CARACTERISTICAS DE UN PROCESO



Las características son establecidas en las caracterizaciones de proceso

CICLO DE CALIDAD



Beneficios del Sistema de Gestión de Calidad

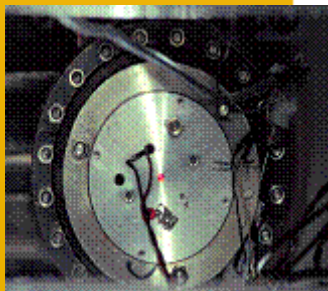
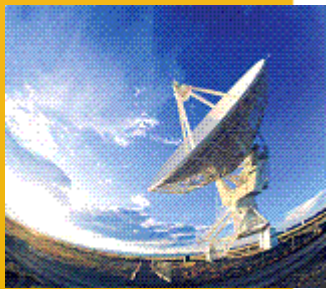
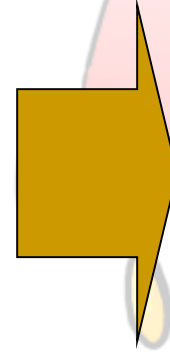
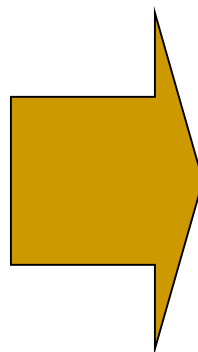
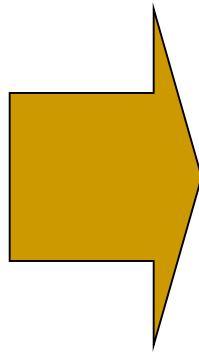
MEJORAR

SATISFACCIÓN

S
E
R
V
I
C
I
O

C
L
I
E
N
T
E

ENTIDAD
COMPETITIVA



ALCALDIA
DE IBAGUÉ



Qué es un proceso?



Seguimiento y medición

EFICACIA DEL PROCESO:

Capacidad para alcanzar los resultados deseados

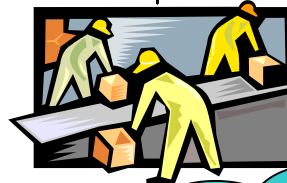
Elementos de entrada

(incluidos requisitos especificados)

Actividades interrelacionadas o que interactúan y métodos de control

Resultado

(incluidos requisitos satisfechos)



EFECTIVIDAD:
Impacto generado en el cliente con el desarrollo del proceso

EFICIENCIA DEL PROCESO:
Resultados logrados frente a los recursos utilizados



Tipos de Procesos

ESTRATÉGICOS:

Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

MISIONALES:

Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.

APOYO:

Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.

EVALUACIÓN:

Incluyen aquellos procesos para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas.



Ejemplos de Mapas de Procesos



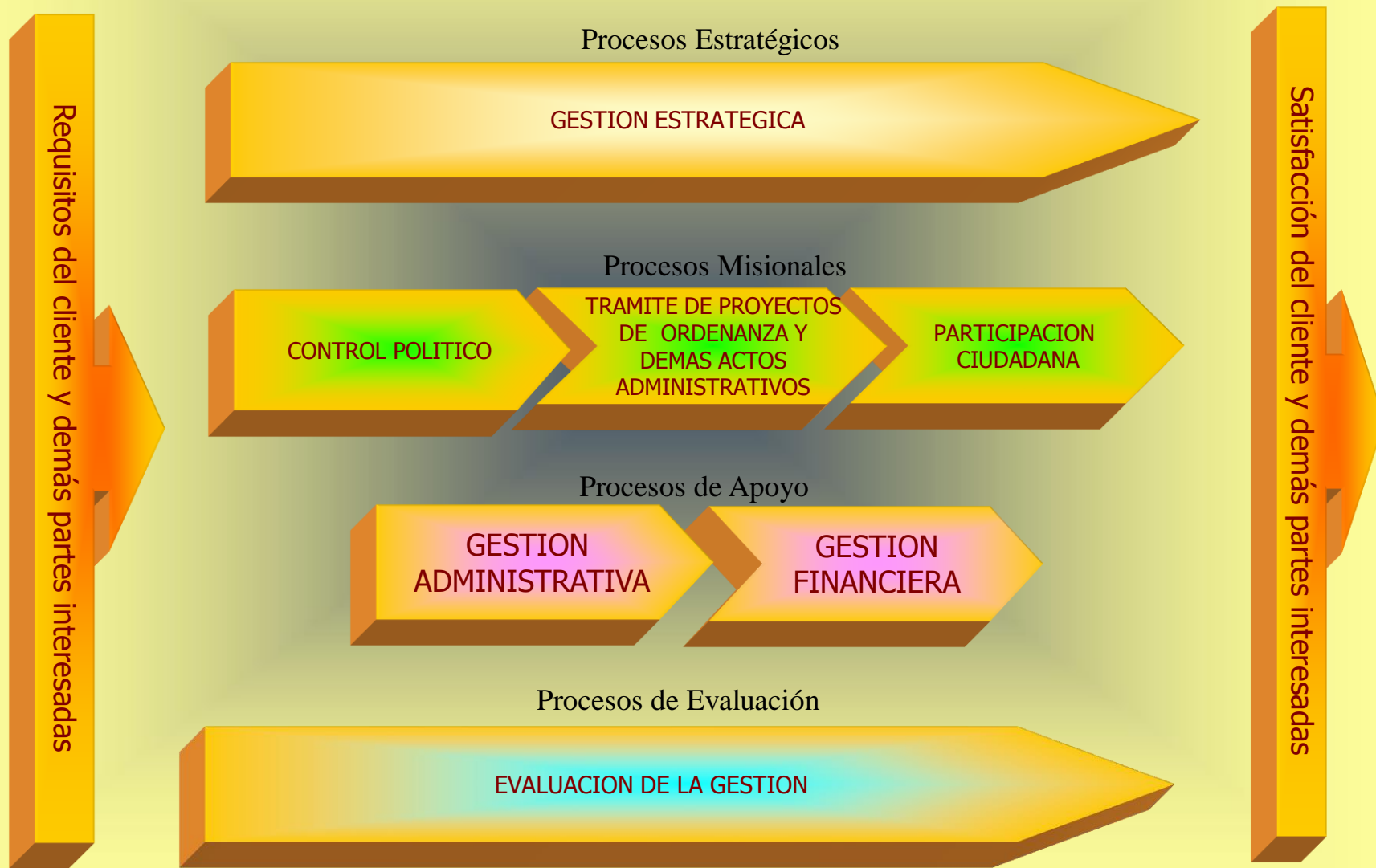
.DIA GUÉ

IBAGUE
Camino a la Seguridad Humana



MAPA DE PROCESOS

Asamblea Departamental del Tolima

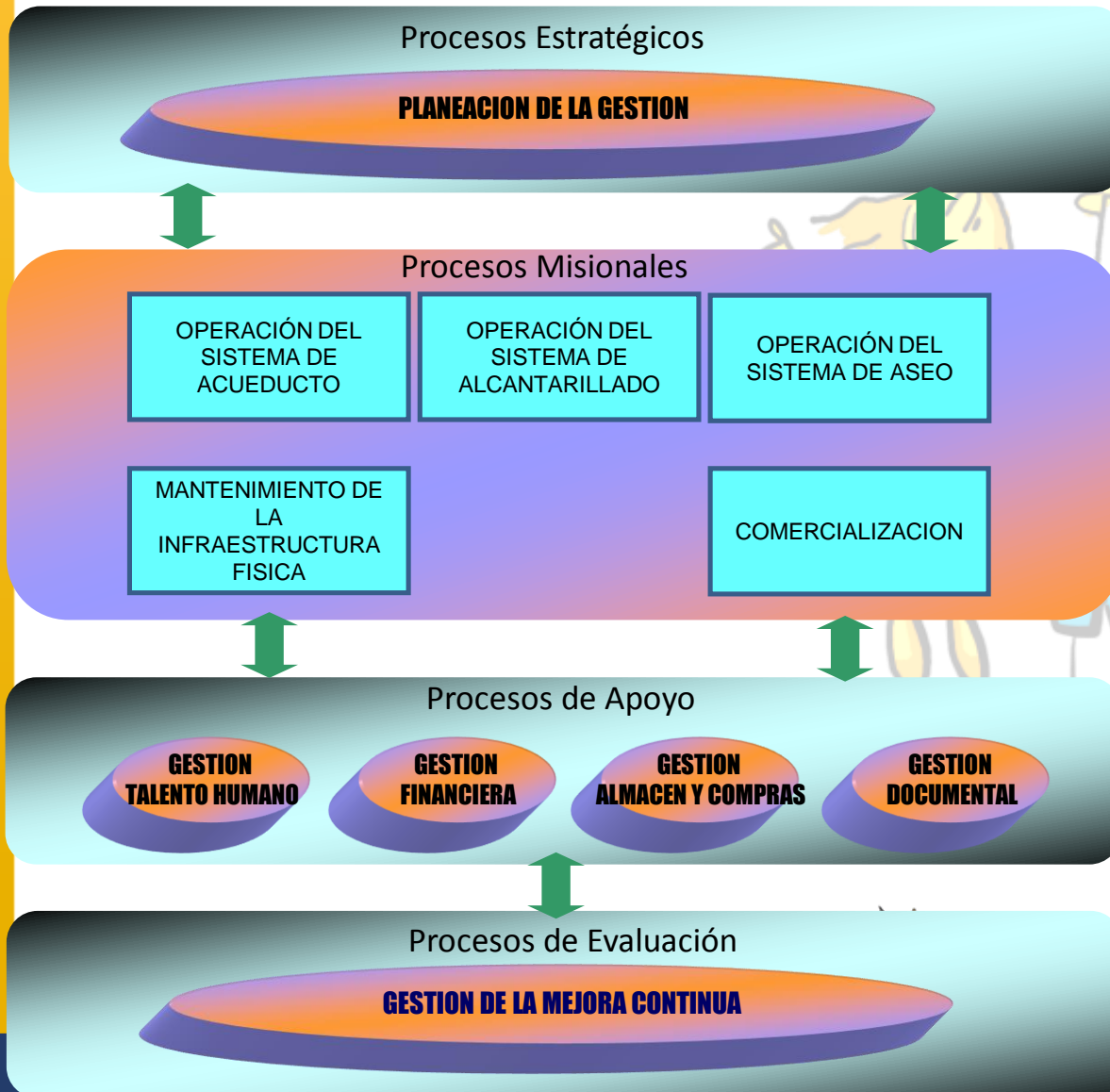




Necesidades y expectativas
Cliente y Partes
Interesadas



ESPAG
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICO DE ACUEDUCTO
ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO
Nº 800.041.3550



Satisfacción
Clientes y Partes
Interesadas

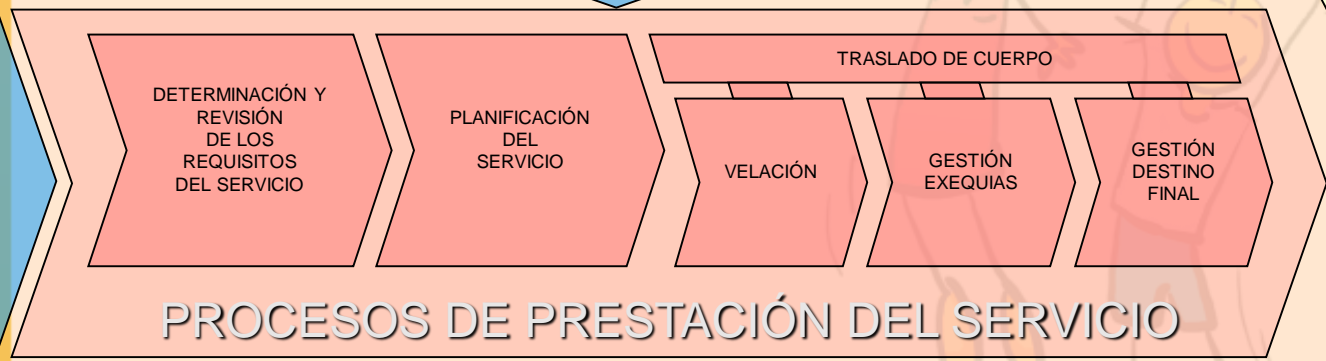
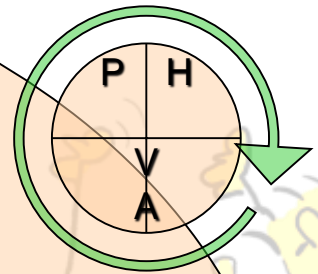


EMPRESA SERVICIOS FUNERARIOS



REQUISITOS CLIENTE

CLIENTE SATISFECHO





ESTRUCTURA DEL SGC DE LA SEM



**ALCALDIA
DE IBAGUÉ**



La calidad no es nunca un accidente, siempre resulta de cuatro cosas:
intención, esfuerzo sincero, dirección inteligente y ejecución con talento!!

Secretaría de Educación Municipal

Modelo de operación por procesos



Necesidades de los Establecimientos Educativos y la Comunidad Educativa



Cumplimiento de necesidades de los Establecimientos Educativos y la Comunidad Educativa



ALCALDIA DE IBAGUÉ





Estructura Documental

REGISTROS



QUE?

CÓMO?



ALCALDIA
DE IBAGUÉ





MISIÓN

La Secretaría de Educación del Municipio de Ibagué es una organización de carácter oficial que garantiza la prestación del servicio integral educativo para la comunidad del municipio de Ibagué, con altos índices de calidad, cobertura, permanencia y eficiencia, a través del uso adecuado de nuevas tecnologías, apoyado por personal altamente capacitado y regida por el principio de equidad, con un gran sentido de responsabilidad, transparencia, compromiso, pertinencia y respeto de la individualidad, teniendo como apoyo un modelo de operación por procesos y mejoramiento continuo, logrando con ello el acceso, la permanencia y promoción de los estudiantes en el sistema educativo



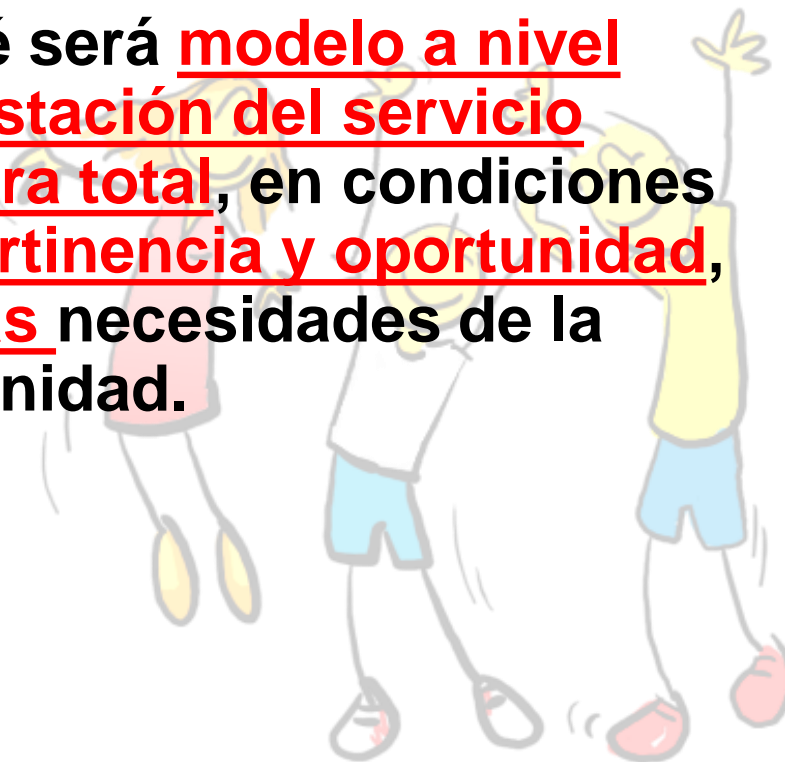
ALCALDIA
DE IBAGUÉ





VISIÓN

En el año 2016 la Secretaría de Educación del Municipio de Ibagué será **modelo a nivel nacional, en la prestación del servicio educativo, con cobertura total, en condiciones de calidad, equidad, pertinencia y oportunidad, para responder a las necesidades de la comunidad.**



ALCALDIA
DE IBAGUÉ





POLITICA DE CALIDAD

Prestar un servicio educativo altamente calificado, atendiendo los requerimientos de la comunidad educativa, con talento humano capacitado, comprometido con el sector educativo, gestionando los recursos necesarios, desarrollando e implementando un proceso de análisis y seguimiento para el mejoramiento continuo de la entidad.



ALCALDIA
DE IBAGUÉ

IBAGUÉ
Camino a la Seguridad Humana





Objetivos de Calidad



- ✓ Fortalecer e incentivar la ampliación de la cobertura y el mejoramiento de la calidad educativa, a través de la apertura de nuevos cupos en instituciones educativas de carácter oficial nuevas y antiguas del Municipio de Ibagué
- ✓ Establecer, ejecutar y controlar en todas las Instituciones y Centros Educativos, planes de mejoramiento que garanticen la calidad del servicio educativo.
- ✓ Atender oportunamente los planes de necesidades presentados por las Instituciones y Centros Educativos.
- ✓ Incentivar el proceso de investigación en el desarrollo curricular y pedagógico
- ✓ Optimizar el proceso de asesoría técnico pedagógica y administrativa e inspección y vigilancia
- ✓ Adoptar un Sistema permanente de actualización del personal docente, directivo y administrativo.
- ✓ Establecer un plan progresivo en la implementación de nuevas tecnologías en las Instituciones y Centros Educativos del Municipio
- ✓ Implantar, ejecutar y evaluar un modelo administrativo eficiente y continuo a través de la modernización de la Secretaría de Educación Municipal.



**ALCALDIA
DE IBAGUÉ**

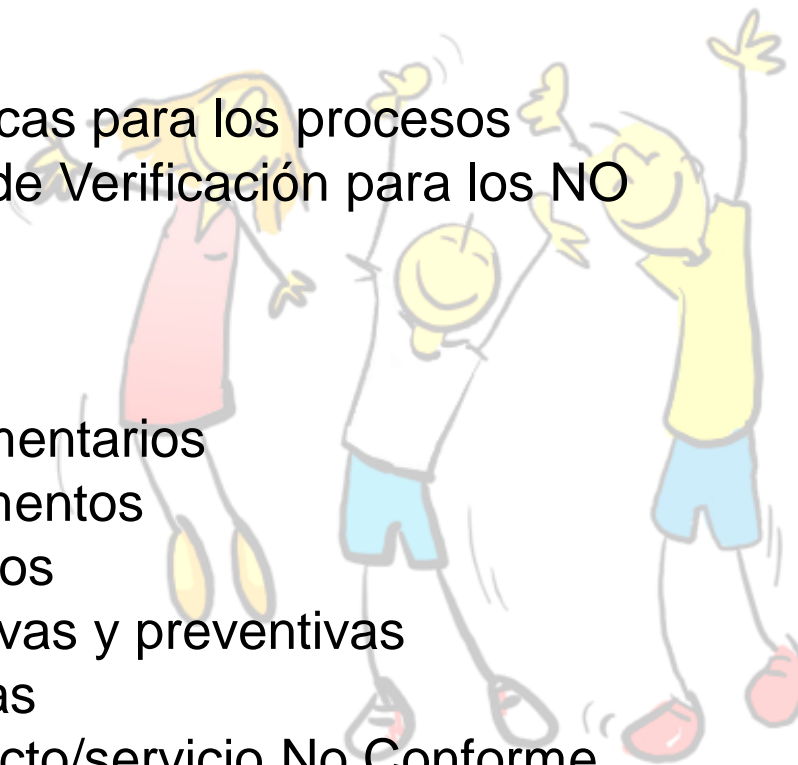
IBAGUÉ
Camino a la **Seguridad Humana**





Documentos CLAVES del **SGC**

- ✓ Especificaciones Técnicas para los procesos CERTIFICADOS o Lista de Verificación para los NO Certificados
- ✓ Manual de Calidad
- ✓ Manual de procesos
- ✓ Procedimientos Reglamentarios
 - Control de documentos
 - Control de registros
 - Acciones correctivas y preventivas
 - Auditorías Internas
 - Control del producto/servicio No Conforme
- ✓ Indicadores de Gestión



**ALCALDIA
DE IBAGUÉ**

IBAGUÉ
Camino a la **Seguridad Humana**





PASOS A SEGUIR PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGC



**ALCALDIA
DE IBAGUÉ**

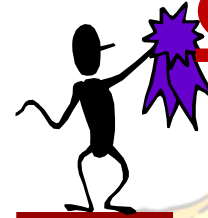
IBAGUÉ
Camino a la **Seguridad Humana**



La calidad no es nunca un accidente, siempre resulta de cuatro cosas:
intención, esfuerzo sincero, dirección inteligente y ejecución con talento!!

Secretaría de Educación Municipal

Etapas de implementación de un SGC



ESTABLECER Y APLICAR UN PROCESO PARA LA MEJORA CONTINUA

EVALUAR LA OPERACIÓN DEL SISTEMA
AUDITORIAS INTERNAS, PLANES DE MEJORAMIENTO, REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



APLICAR LAS MEDICIONES PARA DETERMINAR LA EFICACIA, EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD DEL SISTEMA. (IMPLEMENTACIÓN)



VALIDACION Y AJUSTES DE LA DOCUMENTACION DE ACUERDO CON LOS REQUISITOS.

DISEÑO DE LA DOCUMENTACION DE ACUERDO CON LOS REQUISITOS DE LAS NORMAS MECI 1000 Y NTCGP 1000

MANEJO DEL CAMBIO (SENSIBILIZACION Y CAPACITACIÓN)



CONFORMAR LOS EQUIPOS DE TRABAJO PARA EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS . (PREPARACION)

DETERMINAR EL ESTADO DE AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS MODELOS (DIAGNÓSTICO)





Certificación de un Sistema de Gestión de Calidad

- La certificación es el procedimiento mediante el cual una tercera parte asegura, por escrito, que un producto, un proceso o un servicio, cumple los requisitos especificados. Por esta razón, constituye una herramienta valiosa en las transacciones comerciales nacionales e internacionales.
- Es un elemento insustituible para generar confianza en las relaciones cliente-proveedor.

Esta estrategia de gestión de la calidad, es la que se considera óptima para lograr estos objetivos y es a lo que todas las empresas deben de aspirar y lograr.



ALC
DE

IRIGÜE
por la Seguridad Humana





En qué consiste la Certificación por procesos de la SEM?

Es una certificación especial que creó el ICONTEC, de acuerdo con los lineamientos del MEN, basada en los requisitos de ISO 9001:2008

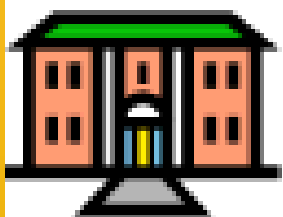


ALCALDIA DE IBAGUÉ





Modelo de Certificación de Procesos del Ministerio de Educación y las Secretarías de Educación

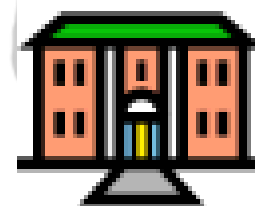


**MINISTERIO DE
EDUCACIÓN NACIONAL**

**ENTE EXTERNO
CERTIFICA**



**DIRECTRICES, NORMATIVIDAD,
RECURSOS, ASISTENCIA
TÉCNICA, ACOMPAÑAMIENTO,
CONTROL, SEGUIMIENTO,
SISTEMAS DE INFORMACIÓN**



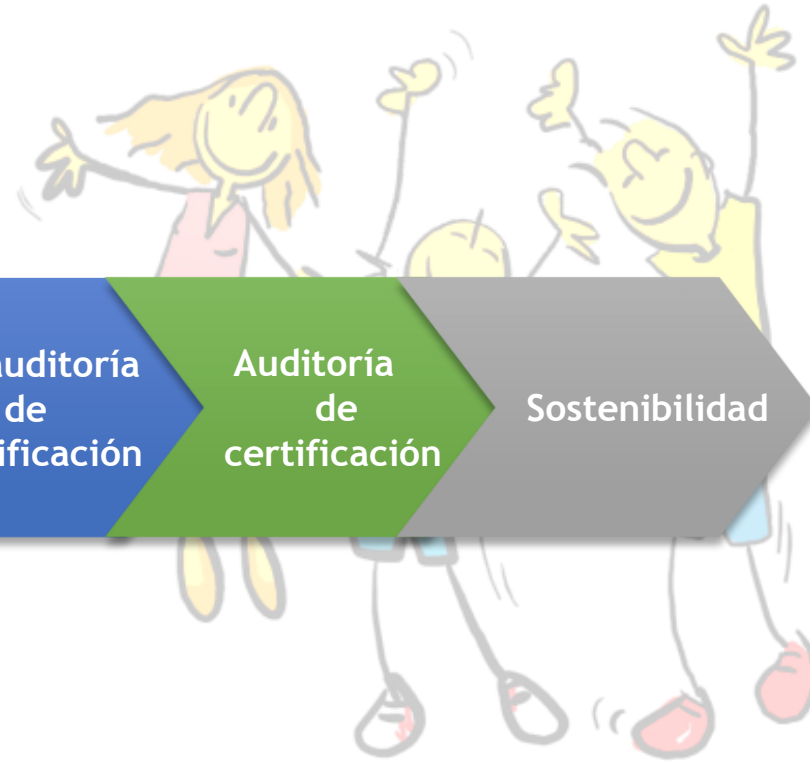
**SECRETARÍAS DE
EDUCACIÓN**

**CUMPLIMIENTO DEL DOCUMENTO DE
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

Secretaría de Educación Municipal



Metodología de Certificación



**ALCALDIA
DE IBAGUÉ**





NUESTRO ROL EN EL SGC



ALCALDIA DE IBAGUÉ



La calidad no es nunca un accidente, siempre resulta de cuatro cosas: intención, esfuerzo sincero, dirección inteligente y ejecución con talento!!

Secretaría de Educación Municipal



¿Qué debemos superar?

- La poca disponibilidad de tiempo.
- La resistencia de los empleados al cambio.
- La cultura del trabajo por “ISLAS”
- La falta de enfoque hacia la gestión
- La asignación de recursos por la gerencia.
- El aceptar modelos técnicos que nos ayuden.

COMPROMISO Y CONVENCIMIENTO DE QUE SI LO PODEMOS HACER





Puedes asumir el cambio??

???



Será que yo voy a perder poder?

Habrán recortes por aquí?

A quién recorro cuando tenga dudas?



Por qué concertar?

No se nadar y ahora?

Cómo explicaremos el cambio a otros?

Podré trabajar de forma diferente?

Entendí, pero no me gusto!

Cuáles serán mis prioridades?





¡Algunas dificultades!

- Póngale cuidado que esto no va a funcionar
- Ahora me van a enseñar a trabajar... pues...
- Porque no van siguiendo que ya vuelvo...!
- Eso no es mi responsabilidad, eso es del area....
- La calidad en esta empresa...blablabla....
- Ahí viene calidad, llegaron a quitarnos tiempo
- Si alguna vez se intento.... pero llegó ... y se acabó todo
- Tengo una reunión urgentísima...así que hagámosle rápido

Esto toda la vida se ha hecho así..

Eso....! eso es de los de calidad.....!

Yo?????.. No, no recibí el mail..!

No tengo tiempo...

¿Quién fue...?



Yo quiero pero no va que me miden por resultados...



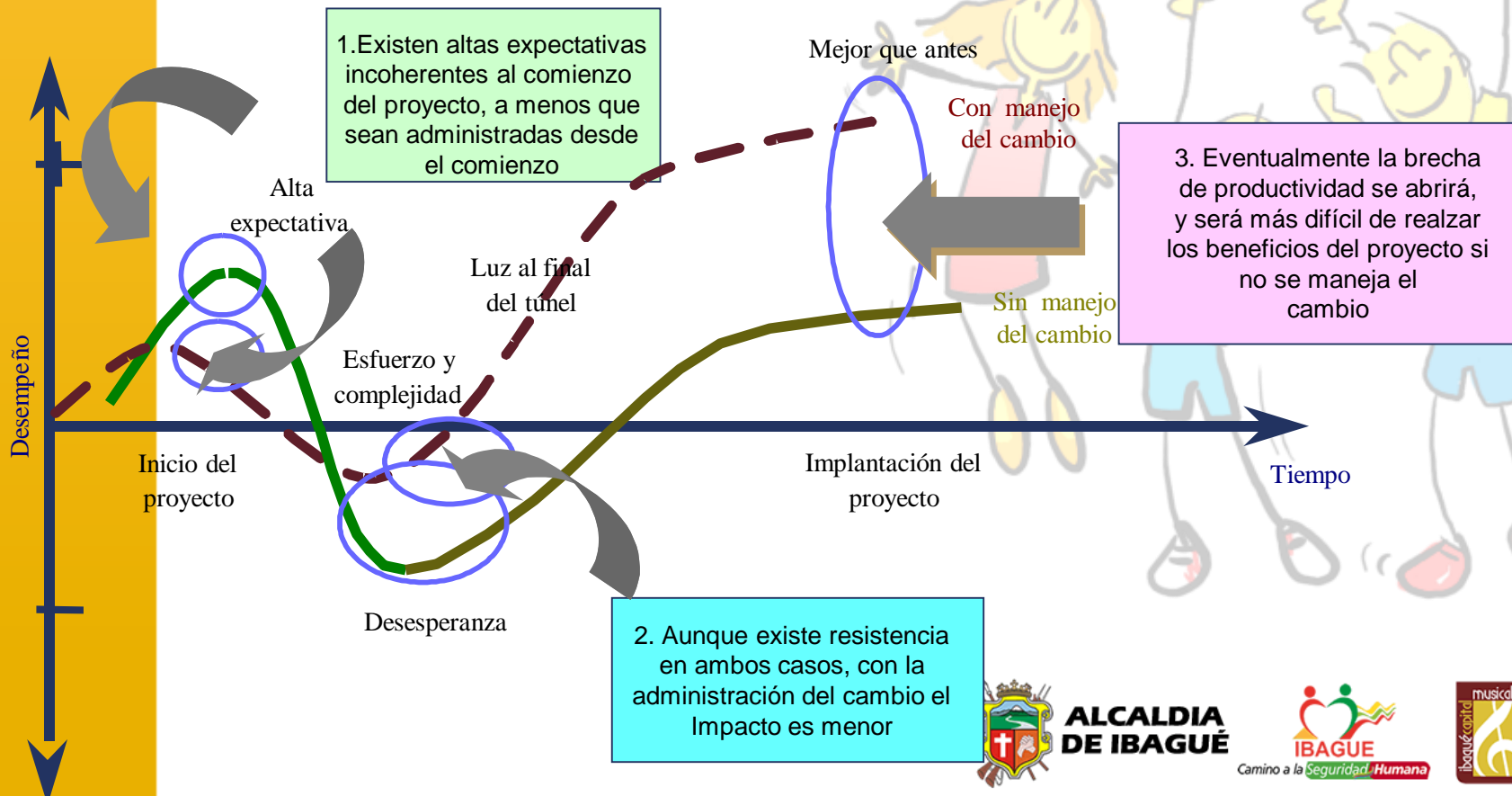
ALCALDIA DE BAGUE



...mas bien cuando terminen...me informan y ya...!



La Administración del Cambio!



ALCALDIA DE IBAGUÉ





DEFINICIÓN DE COMPROMISOS



**ALCALDIA
DE IBAGUÉ**



La calidad no es nunca un accidente, siempre resulta de cuatro cosas:
intención, esfuerzo sincero, dirección inteligente y ejecución con talento!!

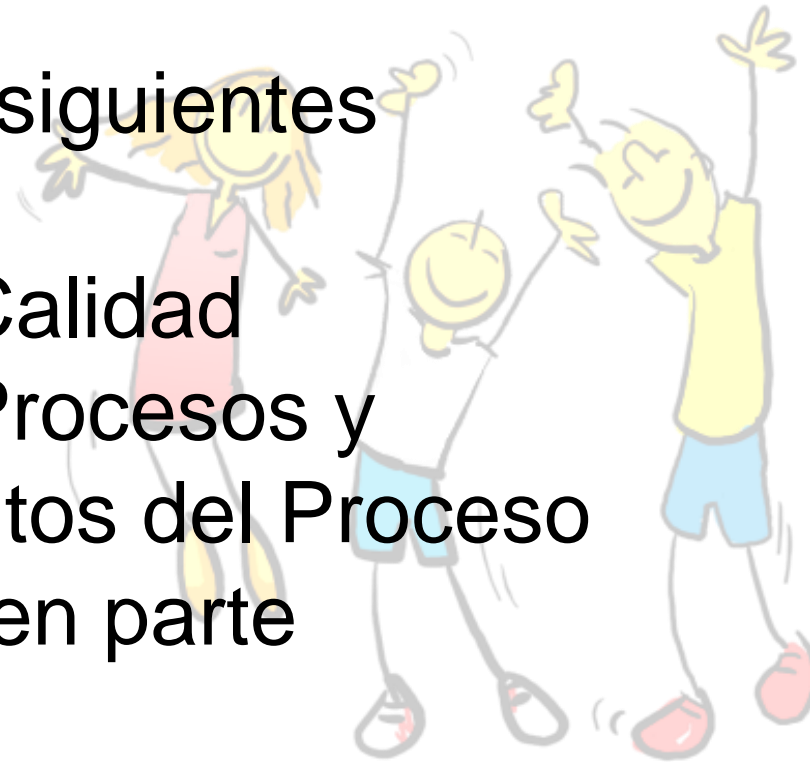
Secretaría de Educación Municipal



Compromisos

1. Lectura de los siguientes documentos:

- ▶ Manual de Calidad
- ▶ Manual de Procesos y Procedimientos del Proceso del cual hacen parte



**ALCALDIA
DE IBAGUÉ**

IBAGUÉ
Camino a la Seguridad Humana





Gracias Por Quitar



**ALCALDIA
DE IBAGUÉ**

