

Dirección Nacional de Escuelas



Boletín Académico

Vocación, convicción y deseo de enseñar

No. 33 – 11 de agosto de 2009 “LA CALIDAD EDUCATIVA FACTOR DE DESARROLLO INSTITUCIONAL”

(Por: Oficina de Planeación de la Dirección Nacional de Escuelas – OFPLA - DINA E)

Editorial

Desde la Dirección Nacional de Escuelas, implementar y mantener una cultura de calidad en desarrollo de los procesos educativos en beneficio de la satisfacción del cliente, genera la imperiosa necesidad de trabajar en equipo en relación al direccionamiento desde el nivel central y la operacionalización por parte de los funcionarios responsables y dueños de procesos y procedimientos en las escuelas.

Este fortalecimiento resulta evidente en el trabajo que desarrolla cada uno de los servidores públicos que integran la Dirección Nacional de Escuelas, en atención a lo establecido en la NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2004 y en cumplimiento a lo establecido en el artículo 6º de la Ley 872 de 2003, “por la cual se establecen los requisitos para la implementación de un sistema de gestión de la calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios”.

Por consiguiente invito a la comunidad educativa que integra la Dirección Nacional de Escuela, a apropiarse los conocimientos, desarrollar la práctica y adelantar con esmero y calidad el desarrollo de sus actividades y tareas conducentes al cumplimiento de los requisitos establecidos en los procesos y procedimientos de la norma y la satisfacción del cliente, para alcanzar calidad en nuestra gestión.

Brigadier General
EDGAR ORLANDO VALE MOSQUERA
Director Nacional de Escuelas

Algunos conceptos básicos

NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2004,

Propósito: “Mejorar el desempeño y la capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes y se promueve la adopción de un enfoque basado en procesos”¹.

Metodología



Aplicar a todos los procesos la metodología conocida como “Planificar (P) – Hacer (H) - Verificar (V) Actuar (A)” (PHVA), ésta puede describirse brevemente como:

Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la entidad.

Hacer: implementar los procesos.

Verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos y/o servicios respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto y/o servicio, e informar sobre los resultados.

Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

La estructura que presenta la Norma en referencia, sitúa 8 capítulos a saber en resumen, así:

¹ NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2004. p.2.

I. INTRODUCCIÓN: Ley 872/2003 “establece requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad para la Rama Ejecutiva del poder público”.

II. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN: Se constituye en una herramienta de gestión 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.

III. TÉRMINOS Y DEFINICIONES: Explica términos como: acción correctiva, preventiva, calidad, cliente, competencia, conformidad, eficiencia, efectividad, eficacia, gestión documental, mejora continua, no conformidad, riesgo, trazabilidad, entre otros.

IV. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: describe e identifica todos los procesos que le permiten a la entidad, cumplir la misión que se le ha asignado. Todos los *debe* son de cumplimiento por parte de la institución.

V. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN: Define: la responsabilidad de la dirección, enfoque al cliente, política de calidad, planificación, responsabilidad, autoridad y comunicación y revisión.

VI. GESTIÓN DE LOS RECURSOS: Entre otros temas: provisión de recursos, talento humano, competencias, toma de conciencia y formación, infraestructura y ambiente de trabajo.

VII. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Determina los temas: procesos relacionados con el cliente, diseño y desarrollo (revisión, verificación y validación), adquisición de bienes y servicios.

VIII. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA: Desarrolla los temas: seguimiento y medición, satisfacción del cliente, auditoría interna, análisis de datos, control del producto y/o servicio no conforme, mejora, acción correctiva y acción preventiva.

Con el fin de promover la apropiación de conocimientos en desarrollo de la práctica y cumplimiento de los requisitos para generar una cultura de la calidad, se recuerda que a través de los correos institucionales personales y vía Lotus (Intranet), hasta la fecha se han enviado las siguientes lecciones diarias del tema de calidad, que tratan de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, MECI 1000:2005, Sistema de Gestión Integral y SISTEDA, entre otros, así:

Lección No.1 instrucciones a tener en cuenta, definición de calidad, 030809.

Lección No.2 sistema de gestión integral SGI 040809.

Lección No.3 objetivos de la calidad y sus componentes, 050809.

Lección No.4 esquema descriptivo de la NORMA NTCGP 1000:2004, 060809.

Lección No.5 esquema descriptivo del sistema de gestión integral, 100809.

Lección No.6 política y objetivos de calidad, 110809

Lección No.7 MEGA Policía Nacional y Visión institucional, 120809.

**DIRECCIÓN NACIONAL DE ESCUELAS
CONSULTAS Y SUGERENCIAS**

Correo electrónico geped.dinae@policia.gov.co

Dirección
Brigadier General **EDGAR ORLANDO VALE MOSQUERA**
Consejo de Redacción
VICERRECTORÍAS, GRUPO DE GESTIÓN PEDAGÓGICA
Diseño
GRUPO DE GESTIÓN PEDAGÓGICA