



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

CÓDIGO	C-GCM-01
VERSIÓN	1
FECHA	04/06/2021

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	Gestión Comunidad
OBJETIVO	ALCANCE
Ofertar servicios complementarios, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de la comunidad educativa, para mejorar su calidad de vida.	Abarca desde la identificación de los servicios de apoyo, hasta la retroalimentación a los servicios prestados. Incluye orientación escolar, escuela de padres y/o formación de familiares, actividades extracurriculares, biblioteca y voluntariado.
LÍDERES	PARTICIPANTES
Docente Orientadora Docente de Apoyo	Rector Coordinadores Operadores de los servicios Bibliotecaria Comisión mixta de voluntariado
FACTORES CLAVE DE ÉXITO	<ul style="list-style-type: none"> ● Cultura de la valoración: a través del fortalecimiento de la práctica de la valoración permanente a todo nivel como estrategia de formación del sentido de pertenencia y desarrollo personal e institucional. ● Oportunidad de aprendizaje dialógico e interactivo ● Construcción de convivencia ● Actuaciones Educativas de Éxito ● Participación: por medio de la generación de una cultura de participación mediante la acción directa de los equipos de trabajo liderados desde el comité de calidad.

PROVEEDORES	<ul style="list-style-type: none"> ● Gestión Directiva ● Gestión Cobertura Educativa ● Gestión Diseño Curricular y Formación Pedagógica 	ENTRADAS	<ul style="list-style-type: none"> ● Aprobación de la oferta de servicios ● Base de datos de estudiantes matriculados
--------------------	--	-----------------	---



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

CÓDIGO	C-GCM-01
VERSIÓN	1
FECHA	04/06/2021

	<ul style="list-style-type: none"> SEMI 		<ul style="list-style-type: none"> Remisiones de estudiantes y relación de necesidades de temáticas para formación de familiares Necesidades de material bibliográfico Profesionales idóneos y competencias
--	--	--	--

ACTIVIDADES

PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR
<ul style="list-style-type: none"> Ver procedimientos 	<ul style="list-style-type: none"> Ver procedimientos 	<ul style="list-style-type: none"> Ver procedimientos 	<ul style="list-style-type: none"> Ver procedimientos
SALIDAS	<ul style="list-style-type: none"> Servicios de comunidad prestados con excelencia 	PARTES INTERESADAS	<ul style="list-style-type: none"> Comunidad educativa

	LEY	NORMA	ORGANIZACIONALES
REQUISITOS	Ley 115 de 1994 Decreto 1075 de 2015 Decreto 1278 de 2002 Resolución 15683 de 2016 Decreto 1075 de 2015 Decreto 501 de 2016 (Jornada única) Decreto 1421 de 2017 Decreto 1286 del 2005	ISO 21001: 2018 Requisitos 4.1, 4.2, 4.4 5.1.2, 5.1.3, 7.2.2, 7.5, 8.1, 8.2, 9.1 Capítulos 6, 10	Proyecto Educativo Institucional



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

CÓDIGO	C-GCM-01
VERSIÓN	1
FECHA	04/06/2021

	Aula de Apoyo Decreto 366 de 2009 Resolución 2565 de 2003 Decreto 2082 de 1996 Resolución 7550 del 94 Decreto 4210 de 1996 Ley 115 de la bibliotecología Art. 138 y 141 Decreto 2237 /74 Tiendas escolares (servicios externos) Egresados – guía 34 Aula de apoyo Decreto 366 del 9 de febrero 2009	ISO 19011:2018	
--	--	----------------	--

INDICADORES		
NOMBRE	TIPO DE INDICADOR	ORIGEN DE LOS DATOS
Nivel de satisfacción de los usuarios	Calidad	Encuesta de Satisfacción
EXPRESIÓN (FÓRMULA)	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA
Cantidad de usuarios satisfechos con los servicios/Cantidad de usuarios encuestados	Porcentaje	Anual



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

CÓDIGO	C-GCM-01
VERSIÓN	1
FECHA	04/06/2021

RECURSOS

HUMANOS	FÍSICOS	TECNOLÓGICOS	ADMINISTRATIVOS
Personal idóneo y competente	Infraestructura física educativa Mobiliario	Equipos de cómputo Herramientas tecnológicas	Gestión del tiempo Adecuado proceso de planeación, organización, dirección y control

CONTROL & SEGUIMIENTO

¿QUÉ?	¿CÓMO?	¿PARA QUÉ?	RESPONSABLE
Satisfacción del personal, estudiantes y otros beneficiarios	Mediante encuesta de satisfacción	Asegurar la satisfacción y el grado en que se cumplen las necesidades y expectativas	Líder del Proceso
Indicadores de gestión	Mediante el uso del cuadro de mando integral como herramienta de medición, seguimiento, análisis y evaluación.	Tomar decisiones acertadas para la mejora institucional.	Líder del Proceso

DEFINICIONES

Actividad asistencial: son actividades que contribuyen al afianzamiento de potencialidades físicas, psíquicas, cognitivas y sociales de los estudiantes, mediante acciones de promoción y prevención, pedagógicas, ambientales y del entorno, dirigidas a la comunidad educativa.

Actividad extracurricular: momentos de esparcimiento y aprendizaje, fundamentales porque complementan la vida cotidiana, la enriquecen y ayudan a forjar la personalidad. Dan una mejor definición del carácter y la toma de decisiones e incluso una mejor orientación sobre lo que se quiere hacer en la vida.

Calidad de vida: se refiere a todos aquellos elementos que hacen la vida digna, cómoda, agradable y satisfactoria. En el caso de los seres humanos, los elementos que contribuyen a contar con una calidad de vida pueden ser tanto emotivos, como materiales como culturales. En este sentido, la calidad de vida de una persona está dada en primer término por la posibilidad de vivir de manera agradable con sus pares, principalmente con el grupo que forma su familia y que le da identidad.

Beneficiario: persona o grupo de personas que se benefician de los productos y servicios de una organización educativa y a quien la organización educativa está obligada a servir en virtud de su misión.



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

CÓDIGO	C-GCM-01
VERSIÓN	1
FECHA	04/06/2021

Educador: persona que desempeña actividades de enseñanza.

Estudiante: beneficiario que adquiere y desarrolla competencia utilizando un servicio educativo.

Parte interesada: persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

Proveedor externo: Proveedor que no es parte de la organización.

Servicio complementario: los servicios complementarios son aquellos que apoyan la educación en la formación propiamente dicha de los estudiantes. Estos servicios inciden de forma directa y/o indirecta en la calidad educativa.

CONDICIONES GENERALES

Cualquier miembro de la comunidad educativa se puede beneficiar de los servicios ofertados conforme a lo establecido en la guía de servicios.

CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

NOMBRE	CÓDIGO	FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN
Caracterización del Proceso	C-GCM-01	04/06/2021	1	Creación del documento

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Luz Bibiana Sánchez Henao	Beatriz Elena Arroyave G.	Jorge Humberto Sánchez F.



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

CÓDIGO	C-GCM-01
VERSIÓN	1
FECHA	04/06/2021