



Institución Educativa *Oreste Sindici*



SC-CER328875

“Formamos con calidad para una sociedad más humana”

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	Código: PC-CP01	Versión: 6	Página 1 de 6
------------------------------------	------------------------	-------------------	----------------------

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	PROYECCIÓN A LA COMUNIDAD			
OBJETIVO	Brindar servicios de apoyo complementarios a la comunidad educativa para satisfacer sus necesidades y expectativas en el proceso de formación integral a través de los planes de bienestar.			
ALCANCE	Aplica desde la identificación de los servicios de apoyo, hasta la medición del impacto de los servicios; abordando los riesgos y oportunidades inherentes al proceso y el mejoramiento del mismo.			
FACTORES CLAVES DE ÉXITO	Liderazgo y compromiso de los docentes, directivos docentes y personal administrativo. Disponibilidad de recursos y espacios para la prestación de los servicios. Oferta de servicios acorde a las necesidades de la comunidad educativa. Interés de parte de la comunidad por los servicios ofrecidos.			
LÍDERES	Docente Designado Padres de Familia o Acudientes			
PARTICIPANTES	Comunidad Educativa Partes Interesadas			
RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Matriz de Riesgos y oportunidades			
PROVEEDORES	Comunidad Educativa Todos los procesos del SGC Beneficiarios Partes Interesadas			
ENTRADAS	Necesidades y expectativas de las partes interesadas con los servicios de apoyo Lineamientos institucionales Necesidades asistenciales y de actividades extracurriculares Suministro de Recursos			
ACTIVIDADES				
	PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR
	Definir criterios para la prestación de los servicios Planificar la prestación de los servicios	Socializar los servicios de comunidad Prestar los servicios de comunidad	Evaluar la ejecución de actividades y la prestación de los servicios Efectuar seguimiento a los servicios prestados Evaluar el impacto generado de las actividades de apoyo realizadas desde cada servicio	Generar mejoramiento del proceso
SALIDAS	Servicios prestados Comunidad educativa satisfecha Retroalimentación del servicio			
BENEFICIARIOS DEL SERVICIO	Comunidad Educativa Todos los procesos del SGC			





Institución Educativa *Oreste Sindici*



SC-CER328875

“Formamos con calidad para una sociedad más humana”

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**Código:** PC-CP01**Versión:** 6

Página 2 de 6

REQUISITOS	LEY	NORMA		INSTITUCIONALES
	Decreto 1075 del 26 de mayo de 2015 Ley 1098/06 de infancia y adolescencia. Decreto de jornada única 501 del 30 de marzo de 2016	ISO 9001:2015 ISO 9000:2015 ISO 19011:2012		
INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Caracterización del Proceso Guía de Prestación de Servicios de Comunidad Seguimiento a Servicios de Comunidad			
INDICADORES	Satisfacción programa de bienestar			
RECURSOS	HUMANOS	TECNOLÓGICOS	FÍSICOS	ADMINISTRATIVOS
	Docentes, padres de familia y personal de apoyo.	Tecnologías de la información y comunicación.	Papelería, planta física, aulas y espacios de recreación y cultura.	Convenios, alianzas, presupuesto.
SEGUIMIENTO A	Seguimiento al cumplimiento de las actividades propuestas Prestación de los productos y servicios, según criterios definidos			
DEFINICIONES				
Confiabilidad: capacidad para desempeñar cómo y cuándo se requiera Contrato: acuerdo vinculante Medición: proceso para determinar un valor Parte interesada: persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o una actividad. Proyecto: conjunto de actividades coordinadas y controladas con fecha de inicio y finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo Requisito: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. Riesgo: efecto de la incertidumbre. Satisfacción del cliente: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas del mismo. Servicio: salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente Servicio complementario: Servicio que apoya el cumplimiento de necesidades y/o expectativas de la comunidad educativa durante el desarrollo del proceso de formación integral.				
CONDICIONES GENERALES				
<ul style="list-style-type: none">Los servicios y programas complementarios que hacen parte del proceso de proyección a la comunidad, tienen como público la comunidad educativa.				





Institución Educativa *Oreste Sindici*

“Formamos con calidad para una sociedad más humana”



SC-CER328875

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: PC-CP01

Versión: 6

Página 3 de 6

PROCEDIMIENTO

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
1P	Definir criterios para la prestación de los servicios	Líder del Proceso	Al inicio del año y durante el mismo, se identifican los diferentes servicios conforme a las necesidades y expectativas de las partes interesadas, a través de los cuales se apoyará el bienestar de la Comunidad Educativa. Los servicios se prestarán directamente por la Institución, y estos se definen el guía de servicios.	Acta de Reunión
2P	Planificar la prestación de los servicios	Líderes del Proceso	Los líderes establecen las características y controles para la prestación de dichos servicios, registrándose en la <i>Guía de Prestación de Servicios a la Comunidad</i> .	Acta de reunión Guía de Prestación de Servicios a la Comunidad
3H	Socializar los servicios de comunidad	Líderes del Proceso	Al inicio del año o en el momento que se requiera, los líderes de procesos, difunden a la Comunidad Educativa el servicio que se prestará y las condiciones del mismo. La socialización debe propiciar la motivación de la Comunidad Educativa para el acceso y utilización de dichos servicios. Dicha socialización se hará por medio de la página web de la institución, circulares enviadas a padres de familia, plegables, por medio del altavoz, también se puede hacer a través de información colocada en carteleras.	Evidencias de socialización





Institución Educativa *Oreste Sindici*



SC-CER328875

“Formamos con calidad para una sociedad más humana”

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: PC-CP01

Versión: 6

Página 4 de 6

4H	Prestar los servicios de comunidad	Prestadores de los servicios	La prestación de los servicios se realizará con base en los criterios definidos para cada uno de ellos (ver <i>Guía</i>).	Guía de Servicios
5V	Evaluar la ejecución de actividades y la prestación de los servicios	Líder del proceso	Conforme a la ejecución de los servicios se verificará la eficacia de la prestación de los servicios.	POA Actas de Reunión
6V	Efectuar seguimiento a los servicios prestados	Líder del proceso Rector (a) y Responsables del servicio	Finalizando cada semestre académico, se realiza el seguimiento a cada uno de los servicios de comunidad prestados, para asegurar el cumplimiento de los compromisos adquiridos. Los controles se efectúan con base en la Guía de Servicios y se registran en el formato Seguimiento a la Prestación de Servicios de Comunidad.	Seguimiento a la Prestación de Servicios de Comunidad
7V	Evaluar el impacto generado de las actividades de apoyo realizadas desde cada servicio	Líder del proceso y responsables de cada servicio	Se aplicará el instrumento para medir el impacto de las actividades generadas desde cada servicio, y así mismo medir el indicador del proceso.	Instrumento de evaluación Resultados consolidados del impacto Indicador del proceso
8A	Generar mejoramiento del proceso	Líder del Proceso	Cuando se presenten no conformidades y/o necesidades de mejoramiento, se deben intervenir a través de la generación de acciones de mejora; según lo establecido en el proceso de Gestión de Calidad	Acciones de Mejora





Institución Educativa *Oreste Sindici*



SC-CER328875

“Formamos con calidad para una sociedad más humana”

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: PC-CP01

Versión: 6

Página 5 de 6

CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA

IDENTIFICACIÓN		RESPONSABLE ARCHIVO	FORMA DE ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN DE REGISTRO	FORMA DE RECUPERACIÓN RUTA DE CONSULTA	DISPOSICIÓN FINAL
CÓDIGO	NOMBRE					
PC-CP01	Caracterización del proceso	Líder Del Proceso	Virtual	Hasta Nuevo Ajuste	Drive De Calidad/Carpeta Proyección A La Comunidad/Carpeta Caracterización	Carpeta Obsoletos
PC-GU01	Guía de la Prestación de Servicios de Comunidad	Líder del Proceso	Virtual	Hasta Nuevo Ajuste	Drive De Calidad/Carpeta Proyección A La Comunidad/Carpeta Guía De Prestación De Servicios	Carpeta Obsoletos
PC-FR02	Seguimiento a la Prestación de Servicios de Comunidad	Líder del Proceso	Virtual	Hasta Nuevo Ajuste	Drive De Calidad/Carpeta Proyección A La Comunidad/Carpeta Seguimiento A Servicios De Comunidad	Carpeta Obsoletos





Institución Educativa *Oreste Sindici*



SC-CER328875

“Formamos con calidad para una sociedad más humana”

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: PC-CP01

Versión: 6

Página 6 de 6

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción	Fecha
1	Creación del documento	03/03/2014
2	Eliminación del servicio de biblioteca	05/04/2016
3	Ajuste de la caracterización del proceso de acuerdo a la norma ISO 9001:2015 y retiro del servicio de orientación escolar	20/04/2017
4	Reestructura del proceso.	22/11/2017
5	Actualización de objetivo del proceso e indicador y, definiciones de servicios complementarios	07/05/2019
6	Actualización de logo del ICONTEC y cambio de Líder de Información documentada.	20/09/2021

Elaborado:	Líder Proceso, Albany Elena Madrid Molina
Revisado:	Líder Información Documentada, Hugo Alexander Monterrosa Pérez
Aprobado:	Director del SGC, John Jairo Hernández Piza

