



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

CA-DA-09
Versión: 1
01-Abril -2017

| | | | |
|----------------|---|--------------------------------|--------|
| PROCESO | GESTIÓN DIRECTIVO-ADMINISTRATIVA | RESPONSABLE DEL PROCESO | Rector |
|----------------|---|--------------------------------|--------|

| | | | |
|------------------|--|----------------|---|
| OBJETIVOS | <p>Orientar la gestión organizacional, a través de la , actualización de políticas, planes y lineamientos, con el propósito de lograr el cumplimiento de las directrices estratégicas, PEI y objetivos, así como mejorar continuamente el desempeño de la institución.</p> <p>Realizar las compras de bienes y servicios cumpliendo con las especificaciones, además garantizar el correcto uso y el buen estado de los recursos físicos de la Institución.</p> <p>Gestionar y hacer seguimiento al personal que labora en la Institución, promoviendo la motivación y el compromiso con la institución.</p> <p>Garantizar un correcto proceso de admisión y matrícula</p> | ALCANCE | <p>Inicia en:Planeacion y Gestión del SGC Finaliza en:La evaluación de los procesos</p> |
|------------------|--|----------------|---|

| RECURSOS NECESARIOS | |
|----------------------|--|
| Tecnológico | Equipo de computo |
| Instalaciones | Oficina, equipos comunicación |
| Humano | Rector, Secretaria academica, Coordinador(a) de Convivencia, Tesorera, Contadora, contralor(a) escolar |
| Financiero | Recursos necesarios para los procesos |

| DOCUMENTOS DE APOYO |
|---|
| Manual del sistema de gestión Procedimiento Revisión por la Dirección Procedimiento de admisión y matrículas Procedimiento Compras Procedimiento talento humano Procedimiento de Inducción |

| MÉTODO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO |
|--|
| Revisión por la Dirección (Anual) Auditorias Calidad Indicadores Reuniones Comité de calidad (mejoramiento) |

| SUBPROCESO | PROVEEDOR | ENTRADA | LOPHV | ACTIVIDADES DEL PROCESO | SALIDAS | RESPONSABLE | CLIENTES |
|-----------------------|--|---|-------|--|--|-----------------|---|
| DIRECTIVO | MEN Alcaldía de Medellín Secretaría de Educación Núcleo 930 Todos los procesos Comunidad Educativa | Constitución política. Jurisprudencia de las Cortes Constitucional y Suprema de Justicia. Legislación vigente Circulares (externas e internas). Resoluciones (externas e internas) Autoevaluación institucional del año anterior. Resultados de auditorías. Informe de revisión por la Dirección. Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos | | Definición de los lineamientos institucionales. Identificación de problemas, fortalezas y prioridades institucionales. Articulación de planes, proyectos y acciones. Planificar el direccionamiento del SGC. | Política de calidad. Objetivos de calidad. Misión, visión, objetivos y metas institucionales. Cronograma institucional. | Huberto Giraldo | Todos los procesos. Comunidad educativa en general. Secretaría de Educación de Medellín Núcleo Educativo 930 Líderes de todos los procesos |
| ADMISIÓN Y MATRÍCULA | Todas las gestiones MEN Alcaldía de Medellín Secretaría de Educación Comunidad Educativa Estudiantes y/o aspirantes y sus acudientes Núcleo educativo | Normatividad vigente. Necesidades de la comunidad reportadas por los diversos miembros del Consejo Directivo. Resolución de calendario académico (externa) Formatos relacionados con el Proceso de Matrícula Documentos de Identificación del estudiante. Seguridad Social Informe académico con promoción o no promoción. Registros valorativos de años anteriores | | Planeación de oferta educativa con proyección de cupos y grupos para el año lectivo correspondiente. Planeación de fechas, espacios y estrategias para optimizar los procesos de admisiones y matrículas. Análisis de los requerimientos del servicio educativo y las condiciones institucionales. | Listado de estudiantes matriculados. Registro de estudiantes con sus respectivos datos el programa de sistematización académica (PC Académico) y matrícula en línea Libros de matrícula y de registros valorativos diligenciados. Registro de resultados de Actividades Pedagógicas de Apoyo (APA's). Informes de los periodos académicos Registro de estudiantes retirados o cancelados. Matrícula en línea actualizada. Carpetas con documentación. | Paola Ortiz | Todas las gestiones MEN Alcaldía de Medellín Secretaría de Educación |
| ADMINISTRATIVO | Todas las gestiones Dirección de Planeación Nacional Ministerio de Hacienda Contaduría General de la Nación MEN Alcaldía de Medellín Secretaría de Hacienda Secretaría de Educación Comunidad Educativa Proveedores Estudiantes y/o aspirantes y sus acudientes Núcleo Educativo 930 Empresas contratistas del personal de seguridad y aseo. | Normatividad vigente. Presupuesto del año anterior Inventario de Bienes Muebles. Estado de las Plantas Físicas (Sedes Institucionales). Recursos de Gratuidad Recursos Propios Donaciones | P | Definición del Presupuesto para el año en curso. Definición de criterios para la selección y evaluación de proveedores. Planificación de los mantenimientos de las instalaciones físicas y equipos. | Plan Anual de Compras Disposiciones generales Plan de mantenimiento | Huberto Giraldo | Todas las gestiones Dirección de Planeación Nacional Ministerio de Hacienda Contaduría General de la Nación MEN Alcaldía de Medellín Secretaría de Hacienda Secretaría de Educación Comunidad Educativa |
| TALENTO HUMANO | Todas las gestiones Comunidad Educativa MEN Secretaría de Educación de Medellín Núcleo Educativo 930 Empresas contratistas del personal de seguridad y de aseo | Normatividad vigente. PEI Directrices para elaboración de perfiles del docente, directivo docente y demás cargos expedido por las entidades reguladoras Manuales de Funciones expedidos por Secretaría de Educación. Ambiente laboral | | Determinación de funciones de los cargos Determinación de Roles y Funciones para los docentes | Perfiles de cargos establecidos. Manual de funciones. PEI ajustado. Mejoramiento del personal para ejercicio de sus funciones. | Alexis Rios | Todas las gestiones Comunidad Educativa MEN Alcaldía de Medellín Secretaría de Educación Núcleo Educativo 930 |
| MEJORAMIENTO CONTINUO | Todos los process | Necesidades y expectativas de la comunidad. Informe de gestión de cada proceso. | | Planificación estratégica del diseño, de la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad. | Manual de calidad Política y objetivos de calidad | Manuel Estrada | Todos los procesos. Comunidad educativa en general Alcaldía de Medellín |

| | | | | | | | |
|-----------------------|---|--|---|--|---|-----------------|---|
| DIRECTIVO | MEN Alcaldía de Medellín Secretaría de Educación Núcleo 930 Todos los procesos Comunidad Educativa | Constitución política. Jurisprudencia de las Cortes Constitucional y Suprema de Justicia. Legislación vigente Circulares (externas e internas). Resoluciones (externas e internas) Autoevaluación institucional del año anterior. Resultados de auditorías. Informe de revisión por la Dirección. Reconocimientos, Quejas y Sugerencias. | | Elección de Consejo Directivo. Diseño e implementación del plan operativo. Revisión y ajuste del PEI. Definición de canales y estrategias de comunicación intra e interinstitucional y con la comunidad. Definición de lineamientos y estrategias de Autoevaluación Institucional. Direccionamiento del SGC | Actas de Consejo Directivo. Actos administrativos (Circulares, Acuerdos y Resoluciones rectorales). PEI ajustado. Plan de comunicaciones. Autoevaluación Institucional. | Huberto Giraldo | Todos los procesos. Comunidad educativa en general. Secretaría de Educación de Medellín Núcleo Educativo 930 Líderes de todos los procesos |
| ADMISIÓN Y MATRÍCULA | Todas las gestiones MEN Alcaldía de Medellín Secretaría de Educación Comunidad Educativa Estudiantes y/o aspirantes y sus acudientes Núcleo educativo | Normatividad vigente. Necesidades de la comunidad reportadas por los diversos miembros del Consejo Directivo. Resolución de derechos académicos (externa e interna) Resolución de calendario académico (externa) Formatos relacionados con el Proceso de Matrícula Documentos de identificación del estudiante. Seguridad Social Consignación y/o exoneración del pago de matrícula. Informe académico con promoción o no promoción. Registros valorativos de años anteriores | H | Elaboración de listado de estudiantes con papelería pendiente. Realización de los procesos de admisión y matrícula y/o retiro de estudiantes de acuerdo con la legislación vigente. Recepción, revisión, clasificación y archivo de la papelería de los estudiantes. Ingreso, manejo y actualización de datos de los estudiantes en el programa de sistematización académica (PC Académico) y matrícula en línea. Elaboración de los informes académicos de periodo y final. Expedición de las certificaciones, constancias de estudio, actas de grado y control de registros. Diligenciamiento de los libros de matrícula, registros valorativos, actas y diplomas. | Listado de estudiantes matriculados. Registro de estudiantes con sus respectivos datos el programa de sistematización académica (PC Académico) y matrícula en línea Libros de matrícula y de registros valorativos diligenciados. Registro de resultados de Actividades Pedagógicas de Apoyo (APA's). Informes de los periodos académicos Registro de estudiantes retirados o cancelados. | Paola Ortiz | Todas las gestiones MEN Alcaldía de Medellín Secretaría de Hacienda Secretaría de Educación |
| ADMINISTRATIVO | Todas las gestiones Dirección de Planeación Nacional Ministerio de Hacienda Contaduría General de la Nación MEN Alcaldía de Medellín Secretaría de Hacienda Secretaría de Educación Comunidad Educativa Proveedores Estudiantes y/o aspirantes y sus acudientes | Normatividad vigente. Presupuesto del año anterior Inventario de Bienes Muebles. Estado de las Plantas Físicas (Sedes Institucionales). Recursos de transferencias de Gratuidad. Resolución de calendario académico expedida por la Secretaría de Educación de Medellín Ambiente laboral | | Ejecución del presupuesto institucional . Ajustes al Procedimiento de Compras. Recaudo y control de los ingresos. Actualización del listado de proveedores. Presentación de informes de ejecución presupuestal. Actualización del inventario de bienes muebles. Mantenimiento, embellecimiento y adecuación de las dos plantas físicas de la Institución. Dotación de los equipos y material necesario para el funcionamiento óptimo de la Institución. Gestión ante Secretaría de Educación, Presupuesto Participativo y/o ONG's para la consecución de más recursos para infraestructura y dotación. | Presupuesto aprobado del año actual Procedimiento de Compras. Listado de proveedores actualizado. Registros contables. Liquidación de impuestos y otras contribuciones. Informes de ejecución presupuestal. Informe de flujo de caja. Inventario de bienes muebles actualizado. Plantas físicas de ambas sedes institucionales en óptimas condiciones, de acuerdo con la disponibilidad y planeación presupuestal. Todas las dependencias institucionales con la dotación adecuada y | Huberto Giraldo | Todas las gestiones Contaduría General de la Nación MEN Alcaldía de Medellín Secretaría de Hacienda Secretaría de Educación Comunidad Educativa |
| TALENTO HUMANO | Todas las gestiones Comunidad Educativa MEN Secretaría de Educación de | Normatividad vigente. PEI Directrices para elaboración de perfiles del docente, directivo docente y demás | | Recepción, revisión, clasificación y archivo de la papelería de los docentes, administrativos y personal de servicios generales. Gestión de las novedades (permisos, capacitaciones, incapacidades, licencias y paz y salvos). | Carpetas con documentación. Informe de novedades. Personal de la institución conocedor del SGC y comprometido con la calidad. | Alexis Ríos | Todas las gestiones Comunidad Educativa MEN Alcaldía de Medellín |
| MEJORAMIENTO CONTINUO | Gestión Directiva- Administrativa Secretaría de educación municipal MEN | Manuales de funciones Capacitaciones de ICONTEC Asesoría de expertos | | Distribución de responsabilidades relacionadas con el Sistema de Gestión de la Calidad. Definición de los procesos de gestión institucional y sus interacciones. Definición de procedimientos requeridos por la Norma ISO 9001:2015. Información y sensibilización a la comunidad educativa. | Equipo de Mejoramiento con grupos de apoyo. Mapa de procesos Procedimientos documentados Comunidad educativa familiarizada con el SGC. | Manuel Estrada | Todas las gestiones Comunidad Educativa Entidades auditoras |

| | | | | | | | |
|-----------------------|--|--|---|--|--|-----------------|---|
| DIRECTIVO | MEN Alcaldía de Medellín Secretaría de Educación Núcleo 930 Todos los procesos Comunidad Educativa | Constitución política. Jurisprudencia de las Cortes Constitucional y Suprema de Justicia. Legislación vigente Circulares (externas e internas). Resoluciones (externas e internas) Autoevaluación institucional del año anterior. Resultados de auditorías. Informe de revisión por la Dirección. Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos. | | Seguimiento y control al Plan de Mejoramiento Institucional y al Plan Operativo Anual. Revisión y/o ajuste de alianzas o convenios, en caso de requerirse. Seguimiento a resultados de evaluaciones. Revisión por la Dirección. | Plan de Mejoramiento Institucional. Actas del Consejo Directivo. Informe de auditorías. Informe de revisión por la dirección. | Huberto Giraldo | Todos los procesos. Comunidad educativa en general. Secretaría de Educación de Medellín Núcleo Educativo 930 Líderes de todos los procesos |
| ADMISIÓN Y MATRÍCULA | Docentes PC Académico | Normatividad vigente. Formatos relacionados con el Proceso de Matrícula Documentos de Identificación del estudiante. Seguridad Social Informe académico del período respectivo | V | Comparación entre la información arrojada por el programa de sistematización académica (PC Académico) y las reclamaciones de estudiantes. | Respuestas a las reclamaciones de los estudiantes | Paola Ortiz | Gestión Académica Pedagógica. Comunidad Educativa Secretaría de Educación |
| ADMINISTRATIVO | Todas las gestiones Dirección de Planeación Nacional Contaduría General de la Nación Secretaría de Hacienda Medellín Secretaría de Educación Proveedores Empresas contratistas del personal de seguridad y aseo. | Normatividad vigente. Presupuesto del año anterior Inventario de Bienes Muebles. Estado de las Plantas Físicas (Sedes Institucionales). Recursos de transferencias presupuestado participativo Comuna 12. Recursos de transferencias gratuidad | | Revisión de la ejecución presupuestal. Evaluación y reevaluación de proveedores. Informes sobre estado de las plantas físicas y la dotación Análisis de solicitudes para mejoramiento de la planta física y la dotación. Presentación de informe de gestión. | Análisis y recomendaciones para mejorar ejecución presupuestal Conceptos de viabilidad presupuestal hasta el fin de año. Gestiones de mejoramiento de plantas físicas y dotación | Huberto Giraldo | Todas las gestiones Dirección de Planeación Nacional Contaduría General de la Nación MEN Secretaría de Hacienda Comunidad Educativa Proveedores Núcleo Educativo 930 |
| TALENTO HUMANO | Docentes Secretaría de Educación municipal MEN | Oferta de formación de educadores. Formato de evaluación de docentes emitido por el MEN Encuesta de ambiente laboral | | Formas de la encuesta de las formaciones. Evaluación del clima organizacional Control de los permisos Realizar evaluaciones de desempeño. | Personal más ajustado al perfil definido. Resultados de evaluaciones de desempeño | Alexis Ríos | Todas las gestiones Comunidad Educativa Secretaría de Educación Núcleo Educativo 930 |
| MEJORAMIENTO CONTINUO | SGC Docentes Comunidad educativa Secretaría de Educación | Revisión por la dirección Auditorías externa y interna Autoevaluación institucional | | Revisiones al SGC. Medición y análisis de indicadores. | Informe de revisión por la dirección. Informe de auditoría interna. Informe auditoría externa Ficha de análisis de indicadores. | Manuel Estrada | Todas las gestiones Entidades auditoras |
| DIRECTIVO | Todos los procesos Comunidad Educativa SGC | Resultados de auditorías. Informe de revisión por la Dirección. Reconocimientos, Quejas y Sugerencias. Resultados autoevaluación Resultados auditorías interna y externa | | Diseño, ejecución y cierre de correcciones, acciones correctivas, preventivas y de mejora. Ajustes a planes de mejoramiento. | Planes de correcciones, acciones correctivas, preventivas y de mejora. Planes de mejoramiento ajustados | Huberto Giraldo | Secretaría de Educación de Medellín Líderes de todos los procesos Entidades auditoras |
| ADMISIÓN Y MATRÍCULA | Secretaría de Educación Gestión Académica-Pedagógica SGC Docentes de informática | Resultados de auditorías. Informe de revisión por la Dirección. Reconocimientos, Quejas y Sugerencias. Resultados autoevaluación Resultados auditorías interna y externa Documentos de Identificación del estudiante. | A | Implementar correcciones, acciones correctivas, preventivas y/o de mejora. Corrección y actualización de datos ingresados al programa sistema académico y matrícula en línea Copias de respaldo de la información institucional. | Respaldo de la información contenido en los programas. Planes de correcciones, acciones correctivas, preventivas y de mejora. Planes de mejoramiento ajustados | Paola Ortiz | Gestión Académico-Pedagógica Secretaría de educación municipal MEN Entidades auditoras |
| ADMINISTRATIVO | Instrumento virtual utilizado para evaluar proveedores Proveedores SGC Contraloría municipal | Resultados de auditorías. Informe de revisión por la Dirección. Reconocimientos, Quejas y Sugerencias. Informes de contraloría | | Retroalimentación de proveedores y compromisos de mejoramiento. Ajustes presupuestales según requerimiento. Implementación de correcciones, acciones correctivas, preventivas y/o de mejora | Proceso de compras más organizado. Adiciones o traslados presupuestales acordes con las necesidades institucionales y la ley. Acciones correctivas, preventivas y/o de mejora | Huberto Giraldo | Entidades auditoras Mejoramiento continuo Contraloría municipal Secretaría de educación |
| TALENTO HUMANO | SGC Docentes Comunidad educativa Secretaría de Educación | Resultados de auditorías. Informe de revisión por la Dirección. Reconocimientos, Quejas y Sugerencias. | | Diseño, ejecución y cierre de correcciones, acciones correctivas, preventivas y de mejora. Ajustes a planes de mejoramiento. | Matriz de acciones | Alexis Ríos | Entidades auditoras Mejoramiento continuo Secretaría de educación |
| MEJORAMIENTO CONTINUO | Docentes Comunidad educativa Secretaría de Educación | Sistema virtual de ACPM | | Diseño, ejecución y cierre de correcciones, acciones correctivas, preventivas y de mejora. | Matriz de acciones | Manuel Estrada | Todas las gestiones Entidades auditoras |

| INDICADORES | FÓRMULA | FRECUENCIA | RESPONSABLE |
|---|---|------------|-----------------|
| Acciones de Mejora | Número de acciones de mejora ejecutadas eficaces/número de acciones de mejora cerradas en el año*100 | Semestral | Huberto Giraldo |
| Autoevaluación institucional | Puntaje promedio obtenido en cada una de las gestiones evaluadas en la autoevaluación institucional / puntaje máximo de la autoevaluación institucional * 100 | Anual | Huberto Giraldo |
| Estudiantes con papelería completa | Número de estudiantes que cumplen los requisitos para la legalización de la matrícula / total de estudiantes matriculados * 100 | Anual | Paola Agudelo |
| Compras | Presupuesto ejecutado de compras de materiales y suministros/ presupuesto total asignado de compras de materiales y suministros *100 | Anual | Huberto Giraldo |
| Mantenimiento de infraestructura | Mejoras locativas implementadas /mejoras locativas programadas*100 | Anual | Huberto Giraldo |
| Mantenimiento y dotación | Presupuesto ejecutado en mantenimiento y mejoramiento de la infraestructura y dotación / presupuesto total asignado ejecutado en mantenimiento y mejoramiento de la infraestructura y dotación *100 | Anual | Huberto Giraldo |
| Evaluación del clima organizacional | Calificación promedio de la evaluación del clima organizacional/ calificación máxima*100 | Semestral | Alexis Ríos |
| Personal con papelería completa | Número de docentes y directivos docentes con papelería completa (de acuerdo al perfil del cargo) / número total de docentes y directivos docentes * 100 | Anual | Alexis Ríos |
| Satisfacción padres de familia | Calificación promedio del nivel de satisfacción de los padres de familia / calificación total del nivel de satisfacción * 100 | Semestral | Manuel Estrada |
| Satisfacción estudiantes | Calificación promedio del nivel de satisfacción de los estudiantes /calificación total del nivel de satisfacción *100 | Semestral | Manuel Estrada |
| Quejas y reclamos | Número de quejas y reclamos resueltos eficazmente/total de quejas y reclamos recibidos * 100 | Anual | Manuel Estrada |
| Acciones preventivas | Número de acciones preventivasd ejecutadas eficaces/número de acciones preventivas cerradas en el año*100 | Anual | Manuel Estrada |
| Acciones correctivas | Número de acciones correctivas ejecutadas eficaces/número de acciones correctivas cerradas en el año*100 | Anual | Manuel Estrada |

CONTROL DE CAMBIOS

| FECHA | VERSION | CAMBIOS REALIZADOS |
|---------------|---------|---|
| 01-Abril-2017 | 1 | Primera version de la nueva caracterización |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |