



GESTIÓN DE LA COMUNIDAD

VERSIÓN 2
Fecha aprobación
10- 08- 2018

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

PROPÓSITO Y ALCANCE DEL PROCESO

Objetivo: Generar acciones dirigidas a que el equipo de trabajo sea cada vez más competente e idóneo, a través de la inducción, la reinducción, el establecimiento de perfiles y la capacitación continua involucrando a los empleados, y padres de familia para el mejoramiento continuo de la Institución Educativa Emiliano García

Alcance: Aplica para directivos docentes, docentes, personal administrativo, estudiantes y padres de familia

Inicia: Inicia con el ingreso del docente, del directivo docente y personal administrativo.

Responsable del proceso: Líder Gestión de la Comunidad

Termina: con la medición de la satisfacción de los estudiantes, padres de familia, docentes y directivos docentes.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS

PROVEEDOR	ENTRADAS	GESTIÓN DEL PROCESO		SALIDAS	CLIENTE
MEN, SEDUCA, Gestión de Dirección	Protocolos y documentos del MEN, SEDUCA y PEI	P	Inducción al personal nuevo	Personal capacitado	Empleados
Empleado	Hojas de vida, evaluaciones de desempeño	P	Establecer el programa de formación del personal de la institución educativa.	Programa de Formación	Docentes, directivos docentes y personal administrativo
Comunidad educativa	Protocolos para prevención de riesgos físicos y psicosociales. Programas de seguridad	P	Establecer programas de seguridad	Protocolo de seguridad y prevención de riesgos	Comunidad educativa
Docentes	Plan de aportes individuales de docentes, directivos docentes y auxiliares administrativos.	H	Evaluar el desempeño del personal docente, directivos docentes y auxiliares administrativos.	Evaluación de desempeño	Empleados
Todos los procesos y	Petición, quejas, reclamos, sugerencias	H	Atender P.Q.R.S.F	P.Q.R.S.F (petición, queja, reclamo,	Todos los procesos

Comunidad educativa	y felicitación - P.Q.R.S.F -			satisfacción y felicitaciones)	
Padres de familia	Representantes padres de familia de cada grupo	H	Realizar asamblea de padres y garantizar reunión consejo de padres	Consejo de Padres	Padres de familia
Padres de familia	Temas de formación para padres de familia	H	Realizar escuela de padres	Formación a padres de familia en diferentes aspectos	Padres de familia
Comunidad educativa	Encuesta de satisfacción de la comunidad educativa (estudiantes, padres de familia y docentes)	H	Realización de las encuestas de satisfacción de la comunidad educativa.	Encuesta de satisfacción.	Todos los procesos
Padres de familia y estudiantes	Matrícula de estudiantes en situación de vulnerabilidad que experimentan barreras al aprendizaje y la participación.	H	Garantizar la atención de estudiantes con necesidades educativas especiales	Adecuaciones a estudiantes con necesidades educativas especiales	Padres de familia y estudiantes
Docentes, estudiantes y padres de familia	Satisfacción de comunidad educativa. P.Q.R.S.F Evaluación de desempeño. Programa de formación.	V	Medir los indicadores del proceso y generar los informes de gestión	Informe de gestión.	SGC
SGC	Informe de gestión del proceso	A	Identificar e implementar acciones correctivas, preventivas y de mejora del proceso	Plan de mejora	SGC

RECURSOS, INFRAESTRUCTURA	REQUISITOS ISO 9001:2015
RECURSO HUMANO: Según estructura organizacional.	4.4, 5.3, 6.2, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 9.1, 10.1, 10.2, 10.3
INFRAESTRUCTURA: Según activos de la Institución	
DOCUMENTACIÓN: Según listado maestro de documentos.	
REGISTROS: Según listado maestro de registros	
LEGISLACIÓN APLICADA: Según matriz de requisitos	

INDICADORES

OBJETIVO	META	FÓRMULA	FRECUENCIA
Establecer el programa de formación del personal de la Institución Educativa	El 70% de los empleados serán capacitados en temas que apunten al desarrollo de las competencias para sus cargos.	$(\text{Número de empleados capacitados} / \text{Número total de empleados de la institución}) \times 100$	Anual
Realizar Inducción al personal nuevo que ingresa a la Institución	El 100% del personal que ingresa nuevo a la Institución se le realiza una inducción	$(\text{Número de empleados nuevos de la institución que recibieron inducción} / \text{Número total de empleados nuevos}) \times 100$	Anual
Atender P.Q.R.S.F	Responder de Manera Oportuna las PQRSF que se reciben en 10 días hábiles.	$(\text{Número de PQRSF atendidas} / \text{Número de PQRSF recibidas}) \times 100$	Semestral
Realizar encuestas de satisfacción a la comunidad educativa	A Noviembre 30 el 70% de la comunidad educativa estarán satisfechos con la prestación del servicio	$(\text{Número de encuestas donde se respondió totalmente satisfecho y satisfecho} / \text{número total de encuestas}) \times 100$	Anual

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	CAMBIO REALIZADO	FECHA
1	Cambios siguiendo el procedimiento Control de la Información Documentada.	14/06/2017
2	Se hacen ajustes según nueva versión ISO 9001:2015. Se incorporan actividades como; Escuela de padres, Asamblea y consejo de padres de familia, Atención educativa a grupos poblacionales o en situación de vulnerabilidad que experimentan barreras al aprendizaje y la participación, Prevención de riesgos físicos y psicosociales, Programas de seguridad. Se quita el control al ingreso de personal porque ya no se cuenta con celadores.	10/08/2018