



**CARACTERIZACION PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y LOGÍSTICOS**



Fecha:

Versión: 1

Código A.GSC

<b>OBJETIVO:</b> Proporcionar de manera adecuada servicios que coadyuven a la organización, eficiencia y optimización de los procesos institucionales.	<b>RESPONSABLES:</b> NANCY BUSTAMANTE DE MARTÍNEZ, PAULINA GALÁN PEÑA Y LUIS IGIRO ARIAS, MAGALY MARTÍNEZ.
<b>ALCANCE:</b> Aplica a servicio de cafetería y aulas de apoyo pedagógico	
<b>INDICADORES:</b> Alto nivel de cumplimiento en la prestación de los servicios prestados en cafetería y aulas de apoyo pedagógico. Alto nivel de cumplimiento de las recomendaciones técnicas para mantenimiento de los equipos y enseres. Disminución de los niveles de desnutrición y deserción en los estudiantes Nivel de Satisfacción del cliente	

ENTRADAS	PROVEEDORES		ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Documentación del SGC, usos, metodología, acciones preventivas y correctivas.</li> <li>➤ Misión, visión y objetivos de calidad.</li> <li>➤ Listado de estudiantes</li> <li>➤ Planeación de actividades</li> <li>➤ Registro de las entidades de apoyo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ SISTEMA GENERAL DE CALIDAD</li> <li>➤ DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</li> <li>➤ PROCESO DE MATRÍCULA</li> <li>➤ ENTIDADES DE APOYO</li> </ul>	<b>P</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Determinar las necesidades del personal.</li> <li>-Diseñar el plan de formación</li> <li>-Elaborar cronograma con entidades de apoyo.</li> <li>-Elaborar cronograma de talleres, convivencias, escuela de padres.</li> <li>-Diseñar la agenda o cartilla de talleres para la construcción de "PROYECTO DE VIDA".</li> <li>-Diseñar guías y formatos para registros de seguimiento y atención personalizada.</li> <li>-Planear reestructuración del servicio de tienda escolar</li> <li>-Planear las actividades que permitan el aprovechamiento del tiempo libre</li> <li>-Actividades de autoevaluación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recomendar el envío a interconsulta.</li> <li>Informe a padres y profesores cuando el caso lo amerite y se haga necesario.</li> <li>Ofrecer servicio óptimo en cafetería</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Internos</li> <li>Entidades de apoyo</li> <li>Direccionamiento estratégico.</li> </ul>

ENTRADAS	PROVEEDORES		ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Documentación del SGC, usos, metodología, acciones preventivas y correctivas.</li> <li>➤ Misión, visión y objetivos de calidad.</li> <li>➤ Listado de estudiantes</li> <li>➤ Planeación de actividades</li> <li>➤ Registro de las entidades de apoyo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ SISTEMA GENERAL DE CALIDAD</li> <li>➤ DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</li> <li>➤ PROCESO DE MATRÍCULA</li> <li>➤ ENTIDADES DE APOYO</li> </ul>	<b>H</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dar curso a las diferentes actividades del cronograma de las entidades de apoyo.</li> <li>➤ Realizar convivencias, talleres, escuela de padres.</li> <li>➤ Orientar el diligenciamiento de la cartilla "PROYECTO DE VIDA".</li> <li>➤ -Brindar atención individual y grupal siempre que se requiera.</li> <li>➤ Con las utilidades de la tienda escolar desarrollar acciones que permitan ofrecer un</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recomendar el envío a interconsulta.</li> <li>Informe a padres y profesores cuando el caso lo amerite y se haga necesario.</li> <li>Ofrecer servicio óptimo en cafetería</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Internos</li> <li>Entidades de apoyo</li> <li>Direccionamiento estratégico.</li> </ul>

			<p>excelente servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Desarrollar actividades lúdicas que permitan el manejo y aprovechamiento del tiempo libre</li> <li>➤ Realizar la autoevaluación</li> </ul>		
--	--	--	--	--	--

ENTRADAS	PROVEEDORES		ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Documentación del SGC, usos, metodología, acciones preventivas y correctivas.</li> <li>➤ Misión, visión y objetivos de calidad.</li> <li>➤ Listado de estudiantes</li> <li>➤ Planeación de actividades</li> <li>➤ Registro de las entidades de apoyo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ SISTEMA GENERAL DE CALIDAD</li> <li>➤ DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</li> <li>➤ PROCESO DE MATRÍCULA</li> <li>➤ ENTIDADES DE APOYO</li> </ul>	V	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Estar al tanto del cumplimiento de las acciones del proceso</li> <li>➤ Observar los avances en el diligenciamiento del "Proyecto de vida"</li> </ul>	<p>Recomendar el envío a interconsulta.</p> <p>Informe a padres y profesores cuando el caso lo amerite y se haga necesario.</p> <p>Ofrecer servicio óptimo en cafetería</p>	<p>Internos</p> <p>Entidades de apoyo</p> <p>Direccionamiento estratégico.</p>
		A	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Evaluar las actividades realizadas y replantear lo que se considere pertinente.</li> <li>➤ Implementar acciones preventivas, correctivas y de mejora.</li> </ul>		

RECURSOS	REQUISITOS		DOCUMENTOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Personal, Guías y formatos, Equipos e implementos de oficina, personal responsable de las aulas de apoyo, tienda y restaurante escolar. Menaje y mobiliario para aulas de apoyo, la tienda y el restaurante escolar</li> </ul>	<p>NTC GP1000:2004 4.2.3, 4.2.4, 5.2, 5.3, 5.6.3, 7.2.3, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3            LEY 715/ 01            DECRETO 1850/09            CONTRATACIÓN DE LA ALCALDÍA            Normas del ministerio de protección social            Reglamentos ICBF</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Fichas de seguimiento, asesoría, reconocimiento.</li> <li>● Listados de alumnos beneficiarios del servicio</li> <li>● Registros de ingresos, egresos e interconsultas.</li> </ul>	
<p><b>SEGUIMIENTO Y CONTROL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Encuesta de satisfacción</li> <li>➤ Observación y reportes del servicio de aulas de apoyo, tienda y restaurante escolar.</li> <li>➤ Seguimiento y registro a los programas de crecimiento y desarrollo y nutrición</li> <li>➤ Coevaluación con las entidades de apoyo.</li> <li>➤ Evaluación seguimiento y replanteamiento a los planes de acción.</li> <li>➤ Asesoría continua y planteamiento de acciones preventivas y de mejora</li> </ul>	<p><b>REVISADO POR:</b></p> <p><b>Rocío Fernández Arias – Coordinadora de Calidad</b>  <b>Leonardo Pérez Suescún - Sistema Gestión de la Calidad</b>  <b>Augusto Ospino – Evaluación y Mejora</b></p>		<p><b>APROBADO POR: Comité de Calidad</b></p> <hr/> <p><b>FECHA:</b>  <b>17 de Abril de 2012</b></p>