

DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA EL LICEO
FORJADORES DEL FUTURO EN EL CERRITO VALLE

LUCERO ESTRELLA CLARIVEL SALCEDO GONZALEZ

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PALMIRA
2012

DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA EL LICEO
FORJADORES DEL FUTURO EN EL CERRITO VALLE

LUCERO ESTRELLA CLARIVEL SALCEDO GONZALEZ

Trabajo de grado presentado como requisito
para obtener el título de
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

Director
Omaira Mosquera Mosquera
Administradora de Empresas

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PALMIRA
2012

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
ANTECEDENTES.....	4
1. TITULO.....	8
2. PROBLEMA DE ASESORIA.....	9
2.1 Planteamiento del problema	9
2.2 Formulación del problema.....	10
2.3 Sistematización del problema	10
3. OBJETIVOS	11
3.1 Objetivo General	11
3.2 Objetivos Específicos.....	11
4. JUSTIFICACIÓN.....	12
5. MARCO REFERENCIAL	13
5.1 Marco Teórico.....	13
5.1.2 Gestión por procesos.....	13
5.1.2 Guía Técnica Colombiana 200.....	14
5.1.3 Ciclo PHVA.....	17
5.2 Marco Conceptual.....	19
5.3 Marco Contextual.....	21
5.4 Marco Jurídico Legal.....	23
6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	25
6.1 Tipo de estudio	25
6.1.1 Estudio exploratorio.	25
6.1.2 Estudio descriptivo	25
6.2 Método de investigación	25
6.2.1 Método cualitativo.	25
6.3 Fuentes y técnicas de recolección de información	25
6.3.1 Fuentes de Información	25
6.3.2 Técnicas de recolección de información	26
6.4 Población y muestra	26
7. TRABAJO DE CAMPO	27
7.1 Diagnostico inicial	27
7.2 Resumen de visitas al liceo forjadores del futuro	28
8. PERFIL INSTITUCIONAL DEL LICEO FORJADORES DEL FUTURO	31

8.1 Horizonte Institucional.....	31
8.2 Convicciones	32
8.3 Filosofía.....	32
8.4 Perfil del estudiante	33
8.5 Perfil del docente y del directivo docente	33
8.6 Perfil del padre de familia y/o acudiente.....	34
8.7 Estructura organizacional.....	35
8.9 Reseña histórica	37
9. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS	38
9.1 Gestión Directiva	38
9.2 Matrícula.....	39
9.3 Gestión Académica.....	41
9.4 Gestión Administrativa	42
9.5 Gestión de la Comunidad.....	44
10. CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS	46
11. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS.....	48
11.1 Fichas Técnicas de los procesos	48
11.2 Procedimientos	49
11.3 Proceso de Gestión Directiva.....	50
11.4 Proceso de Matrícula	51
11.5 Proceso de Gestión Académica	52
11.6 Proceso de Gestión del Talento Humano.....	53
11.7 Proceso de Gestión de la Información	54
11.8 Proceso de Gestión de los Recursos	55
11.9 Proceso de Generación de Documentos.....	56
11.10 Proceso de Gestión de la Comunidad.....	57
12. MAPA DE PROCESOS	58
12.1 Representación.....	58
12.2 Interacción de los procesos	59
CONCLUSIONES	60
RECOMENDACIONES.....	61
BIBLIOGRAFÍA.....	63
CIBERGRAFÍA	64
ANEXOS	65

LISTA DE ANEXOS

		Pág.
Anexo A	Ficha técnica y procedimientos del proceso de Gestión Directiva	66
Anexo B	Ficha técnica y procedimientos del proceso de Matrícula	67
Anexo C	Ficha técnica y procedimientos del proceso de Gestión Académica	68
Anexo D	Ficha técnica y procedimientos del proceso de Gestión del Talento Humano	69
Anexo E	Manual de funciones y competencias	70
Anexo F	Ficha técnica y procedimientos del proceso de Gestión de la Información	71
Anexo G	Ficha técnica y procedimientos del proceso de Gestión de los Recursos	72
Anexo H	Ficha técnica y procedimientos del proceso de Generación de Documentos	73
Anexo I	Ficha técnica y procedimientos del proceso de Gestión de la Comunidad	74

NOTA DE ACEPTACIÓN

Trabajo de grado aprobado por el Comité del Plan de de la Universidad del Valle sede Palmira, valido como requisito parcial para optar al Título de Administrador de Empresas

Presidente

Asesor

Jurado

Palmira, Junio de 2012

DEDICATORIA

A los estudiantes del Liceo Forjadores de Futuro, los principales beneficiarios de todo este trabajo, con el ánimo aportar un grano de arena en su formación.

¡Por aquí, por allá, Forjadores triunfara!

AGRADECIMIENTOS

A Dios y mis padres, a quienes les debo la gracia de estar escribiendo estas líneas. A mis hermanos por su apoyo, a mis sobrinas por ser mi distracción.

A mis amigos, porque la unión hace la fuerza, por los momentos compartidos, a Adriana Quiguanas, por que dos cerebros piensan más que uno, y a mi buen amigo Johnny Edison López, por su valioso apoyo y consejo en los momentos oportunos.

A los profesores por su ejemplo, paciencia y conocimiento, por enseñarme lo que significa el trabajo duro y esforzarme por cada decima, en especial a John Hardy sensei, por brindarme los conocimientos necesarios para el desarrollo de este trabajo, y enseñarme que la calidad es un estilo de vida.

A la Licenciada Claudia Lucero Críales y al Liceo Forjadores del Futuro, por tener las puertas abiertas y la mente dispuesta para darme la oportunidad de realizar este trabajo, por su valioso aporte para este trabajo.

A mi asesora, la profesora Omaira Mosquera por su buena disposición y compromiso en la realización de este trabajo.

A la Universidad del Valle sede Palmira, por estos cinco años.

INTRODUCCIÓN

La gestión por procesos surge en el siglo XX con el trabajo de Frederick Taylor, y ha evolucionado hasta convertirse en la actualidad en un referente internacional para la administración de todo tipo de organizaciones, pequeñas o grandes, de bienes o servicios, las cuales buscan la satisfacción de sus clientes por medio productos de calidad.

El Liceo Forjadores del Futuro es una institución educativa privada comprometida con la calidad del servicio que presta a sus estudiantes, por eso, entiende la necesidad de administrar con eficacia y eficiencia el centro educativo. Para aportar a objetivo que tiene la institución de impartir educación integral, se diseña un modelo de gestión por procesos acorde a las características del Liceo.

Las etapas que se plantean para el diseño de un modelo de gestión por procesos y que constituyen los objetivos específicos de este proyecto son, la identificación de los procesos que se desarrollan en la institución, la clasificación de los mismos en un catálogo de procesos, la caracterización mediante modelos de fichas y procedimientos, y por último, la elaboración del mapa de procesos y la visualización de su interacción.

El planteamiento teórico de referencia para el diseño del modelo de gestión se plantea a partir de las herramientas brindadas en el marco de la Calidad Total, y la Guía Técnica Colombiana 200, un documento del Instituto Colombiano de Normas Técnicas ICONTEC, y que desde el año 2005, se ha convertido en una pauta para la implementación de la norma NTC ISO 9001 en las instituciones educativas del país.

La metodología para el adelanto de este proyecto es la observación, dado el enfoque cualitativo de la investigación, y su adaptación a las disposiciones de tiempo y espacio. El desarrollo del mismo es un comienzo para la implementación de un sistema de gestión de calidad en la institución.

Por último se presentan las recomendaciones y conclusiones del desarrollo del modelo de gestión.

ANTECEDENTES

Revisión histórica de la gestión por procesos

El enfoque de organización por procesos es un término presente en la administración desde que Frederick Taylor aplicó los métodos de la ciencia a los problemas de la administración a través del análisis del trabajo y el estudio de tiempos y movimientos, iniciando una nueva etapa en la administración con la organización científica. Precisamente “una de las consecuencias del estudio de tiempos y movimientos fue la división del trabajo y la especialización del operario para elevar su productividad”.¹

Con el principio de “organización científica del trabajo” Taylor desarrolla la teoría de Smith. “Los aportes de Frederick Winslow Taylor se orientan concretamente a lograr mayor eficiencia en el trabajo manual mediante métodos y racionalización. El objetivo es aumentar la productividad a través de la optimización del trabajo manual, específicamente las tareas de los obreros. De hecho Taylor se refería a su trabajo como administración de tareas”.²

No fue sino hasta la década de los 40, tras el ascenso y declive de diversas teorías, unas más humanistas que otras, que surgió el modelo burocrático de organización, como respuesta a la necesidad de garantizar la eficiencia en la búsqueda de los objetivos.

Este modelo se caracteriza por una sistemática división del trabajo que atiende a la racionalidad adecuándose a los objetivos a ser alcanzados, estableciendo las atribuciones de cada participante.³

La evolución del concepto de gestión, llega al punto de la historia en que la planificación y el mejoramiento del trabajo, estaban separadas de la ejecución del mismo, convirtiendo la medición de la productividad y la calidad del trabajo en una responsabilidad de la administración y no del trabajador que lo realiza. Esto llevó a la utilización de la inspección como herramienta de control para la detección de errores.

Como consecuencia nacen los enfoques de gestión de la calidad, concepto que evoluciona desde la inspección hasta la administración estratégica por calidad total.

Expone Cantú, que hasta la etapa del control estadístico, el enfoque de calidad se había orientado hacia el proceso de manufactura, hasta que en los años cincuenta Juran impulsa el aseguramiento de calidad, que se significa en la adaptación de las características de un producto al uso que le va a dar el consumidor.⁴

Como explica Cantú, el desarrollo del concepto de administración de la calidad total exige a los administradores conocer y entender las expectativas de los grupos de interés, para

¹ CHIAVENATO Idalberto. INTRODUCCIÓN A LA TEORÍA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN. México: Mc Graw Hill, 1994. Pág. 50.

² BRAVO CARRASCO Juan. GESTIÓN DE PROCESOS. Santiago de Chile: Editorial evolución. 2009. Pág. 122.

³ CHIAVENATO Idalberto. Op. Cit., pág. 307

⁴ CANTU Humberto. DESARROLLO DE UNA CULTURA DE CALIDAD. México: Mc Graw Hill, 2001. Pág. 8.

convertirlas en políticas de la empresa, así como la administración mediante el uso de los conceptos y técnicas de la calidad total.⁵

Para finalizar el siglo XX, los enfoques más famosos para la gestión de procesos pertenecen a la corriente de la calidad total, la cual toma dos grandes aportes de Edwards Deming: el primero es el compromiso de los trabajadores y la alta gerencia de tomar una actitud positiva hacia la calidad en todos los niveles de la organización, y el segundo es el mejoramiento estadístico de los procesos.⁶

Al terminar el siglo XX, los principales enfoques para la gestión orientada a procesos se relacionan con la gestión de la calidad total; para adaptarse a un entorno dinámico y evolutivo, las organizaciones toman el rumbo de la gestión por procesos.

Para esto, las organizaciones deben enfocarse en la gestión de aquellos procesos que se traducen como ventajas competitivas para la misma. De esta manera las empresas se enfocan en la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.

Surgen entonces las dos grandes corrientes de gestión de la calidad. Por un lado, el aseguramiento de la calidad, basado principalmente en las normas ISO 9001, y por otra parte la gestión de la calidad total que busca la mejora de la gestión y los resultados de las organizaciones teniendo en cuenta modelos como el Malcolm Baldrige americano o del modelo E.F.Q.M. de excelencia.

Para ambos modelos los procesos son fundamentales. La norma ISO busca la satisfacción del cliente mediante una estructura a base de procesos que buscan que el producto cumpla con las necesidades y expectativas del cliente, y procurando el mejoramiento continuo de estos procesos. El modelo E.F.Q.M. basa la excelencia en ocho principios entre los cuales se encuentra la gestión por procesos, su diseño y mejora con el objetivo de satisfacer a sus clientes y demás grupos de interés y generar cada vez más valor para ellos.

La gestión en instituciones educativas colombianas

La administración en las instituciones educativas ha sido un importante punto de discusión en el sistema educativo colombiano, principalmente para el sector público. En búsqueda de mejorar la calidad el gobierno ha implementado políticas como las fusiones entre escuelas y colegios, y la delegación de la administración de recursos a los municipios.

Todo esto ha traído cambios en los roles de los actores educativos, y el temor más grande es a la concentración de los rectores en funciones administrativas, descuidando las demás labores. Otro temor es que el manejo de los colegios como empresas provocara que estos sean medidos por su rentabilidad y eficiencia más que por la formación, incluso

⁵ Ibíd., Pág. 15.

⁶ GARCÍA, Francisco Antonio. Breve Historia de la administración de la producción y las operaciones. Cátedra de producción y análisis de la inversión, Universidad de los andes. [en línea] [citado 25 Noviembre 2011]. Disponible en internet: <<http://webdelprofesor.ula.ve/economia/gsfra/ asignaturas/ProduccionI/Historiap.pdf>>

se las considera como medidas de privatización. Las mejoras no solo deben referirse a lo administrativo, si no también a lo académico.⁷

Asimilar estos cambios representa un proceso que involucre acuerdos entre los diferentes actores, como mecanismo para que el esfuerzo por mejorar la calidad de la educación no se quede a medio camino. Cuando se interioriza la necesidad de mejoramiento surgen los esfuerzos por elaborar planes educativos pertinentes y para mejorar el manejo de recursos, e involucrar a la comunidad en estas decisiones.⁸

En las instituciones educativas, la implementación de un modelo de gestión ha sido la respuesta a los requerimientos de mejora administrativa. La introducción de un modelo de gestión correlaciona la buena administración con los resultados académicos ya que permite a la institución enfocarse en los procesos generadores de valor.

En las instituciones privadas el camino para el mejoramiento de la calidad ha sido diferente. Las pautas a seguir para el mejoramiento de la calidad han conducido a las instituciones a la implementación de modelos de gestión de calidad, basados bien sea en la norma ISO o en el modelo europeo de excelencia E.F.Q.M., los cuales fortalecen las instituciones y permite analizar los procesos que las lleva a ser cada día mejores.

La autoevaluación institucional es una herramienta importante para el mejoramiento. Entre los indicadores para la medición más importantes encontramos los resultados de los exámenes de estado. Esta medición permite fijar indicadores y planes de mejoramiento, facilitando establecer acuerdos dentro de la comunidad educativa sobre lo que se quiere hacer para mejorar.⁹

El gobierno se ha vinculado a esta labor de mejoramiento mediante el diseño de instrumentos como cursos de gestión financiera y de calidad, y redes de recursos y de discusión que permiten a los colegios privados mantenerse al día en temas de gestión. También se plantea la GTC que orienta a los establecimientos educativos en la implementación de la norma ISO 9001.¹⁰

La gestión por procesos es el modelo que ha servido de guía para la implementación de sistemas de gestión de calidad en muchas instituciones educativas a nivel nacional. Ha representado una ventaja competitiva de manera que las instituciones que cuentan con estos modelos han sido reconocidas como las mejores en sus entornos. De esta manera las instituciones muestran su compromiso con la formación de los estudiantes.

⁷ CARDONA TOBON, Paola A. Gestión educativa debe subir su calificación. SERIES El Colombiano, [en línea]. [citado 26 Noviembre 2011]. Disponible en internet: <<http://www.elcolombiano.com/proyectos/serieselcolombiano/textos/educacion/agosto19/gestion.htm>> Medellín, Antioquia.

⁸ Ibíd.

⁹ COLOMBIA. MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL. MEJORAMIENTO DE CALIDAD EN LOS COLEGIOS PRIVADOS. Colombia aprende. [ON LINE 19 Noviembre 2004.[citado 26 de Noviembre 2011]. Disponible en internet: <<http://www.colombiaaprende.edu.co/html/docentes/1596/propertyvalue-31691.html>> Bogotá D.C.

¹⁰ Ibíd.

La gestión en el Liceo Forjadores del Futuro

La gestión del Liceo Forjadores del Futuro se centraliza en la figura del director y el consejo directivo, contando con la colaboración del cuerpo de docentes. La dirección es entonces la responsable del manejo de los recursos físicos, financieros y humanos de la institución, así como de velar por el buen desarrollo del P.E.I, y por el cumplimiento de los requisitos exigidos por el estado, es decir que una de las principales actividades de la dirección es la planeación y la organización.

Por otra parte, la dirección se ocupa de procurar que el servicio educativo que presta la institución cumpla con los requerimientos de la comunidad educativa, y de dirigir la interacción de la misma con la comunidad del corregimiento El Placer. Sin embargo no se ha estructurado un proceso administrativo que enmarque las actividades de dirección y que orienten el mejoramiento de la institución.

1. TITULO

DISEÑAR UN MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA EL LICEO
FORJADORES DEL FUTURO EN EL CERRITO VALLE

2. PROBLEMA DE ASESORIA

2.1 Planteamiento del problema

Desde su fundación en el año 2000, el Liceo Forjadores del Futuro no ha formalizado los procesos que le permiten prestar el servicio educativo a la comunidad del corregimiento del El Placer. Es decir que la institución no cuenta con una guía para la gestión administrativa del establecimiento, que se relacione con la gestión académica.

Como consecuencia, no existe una visión estructurada del proceso de prestación del servicio educativo ofrecido por la institución, que permita gestionarlo de forma integral, mejorando la planeación y la calidad del servicio suministrado a los educandos, cumpliendo con las expectativas de la comunidad educativa.

La falta de un modelo de gestión sería una desventaja para el Liceo por que puede ocasionar un desbalance, entre las características del servicio educativo ofrecido por la institución y el prestado en otros centros educativos. A raíz de esto, se puede ver afectado el posicionamiento de la institución y su acogida en la comunidad de El Placer.

Es importante entonces desarrollar un marco de referencia para la gestión de la institución, que respalde el mejoramiento en la prestación del servicio educativo. De esta forma, el liceo avanzara en su administración, lo cual se reflejara en la calidad del servicio educativo.

2.2 Formulación del problema

¿Cuál es el diseño de un modelo de gestión por procesos que aplica al Liceo Forjadores del Futuro?

2.3 Sistematización del problema

¿Cuáles son los procesos que se desarrollan en el Liceo Forjadores del Futuro?

¿Cómo se clasifican los procesos que se desarrollan en el Liceo Forjadores del Futuro?

¿Cómo se planean y sistematizan los procesos que se desarrollan en el Liceo Forjadores de Futuro?

¿Cómo se relacionan los procesos que se desarrollan en el Liceo Forjadores del Futuro?

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Diseñar un modelo de gestión por procesos para el Liceo Forjadores del Futuro.

3.2 Objetivos Específicos

- Identificar los procesos del Liceo Forjadores del Futuro, junto con los proveedores y clientes de estos procesos.
- Clasificar los procesos del Liceo Forjadores del Futuro.
- Desarrollar la caracterización de los procesos del Liceo Forjadores del Futuro.
- Elaborar el mapa de procesos del Liceo Forjadores del Futuro

4. JUSTIFICACIÓN

Justificación teórica

La propuesta busca a través de la aplicación de la teoría de gestión por procesos aportar al mejoramiento continuo del Liceo Forjadores del Futuro, identificando y caracterizando sus procesos, visualizando la interacción de los mismos. Lo anterior permitirá contrastar los distintos conceptos de la gestión por procesos en una realidad, como el Liceo Forjadores del Futuro.

Justificación práctica

El diseño de un modelo de gestión por procesos mejora los resultados en la prestación del servicio educativo, configurando una estructura de procesos creadores de valor, que permite centrar la organización de la institución en el educando y tener una visión global de la misma, favoreciendo el logro de los objetivos y la competitividad de liceo, generando así un servicio que cumple con las expectativas del educando y el padre de familia.

Justificación Institucional

El resultado de este trabajo permitirá al liceo revisar la estructura de sus procesos y visualizar la forma en que estos interactúan, convirtiéndose en una herramienta para el mejoramiento continuo de la institución. De igual forma permitirá a otros estudiantes de la universidad del valle encontrar una guía para diseñar un modelo de gestión por procesos para una institución educativa.

5. MARCO REFERENCIAL

5.1 Marco Teórico

5.1.2 Gestión por procesos

Para el diseño de un modelo de gestión por procesos es importante empezar por definir el concepto de proceso, según Camisón, Cruz y González (2007) es “la secuencia lógica de actividades diseñada para generar un output pre-establecido para unos clientes identificados a partir de un conjunto de inputs necesarios que van añadiendo valor.”¹¹ Concluyen además que el proceso parte de los siguientes elementos: entradas, suministradas por un proveedor, salidas, que son el resultado del proceso que se destinan a un cliente, interno o externo, y la sucesión de actividades que se adelantan gracias a unos factores como personas, métodos y recursos, y debido a que las salidas de un proceso constituyen las entradas para otro, se genera una interrelación entre los procesos.¹² Es importante entonces tener claro que el resultado o salida que entrega un proceso depende de las entradas que este ha recibido y de las actividades, métodos y recursos que conforman el mismo.

Según Sangüesa, Mateo e Ilzarbe (2006), el concepto de proceso incorpora elementos como: indicador, para medir las características del proceso o su producto, y el rol de propietario del proceso, responsable del mismo¹³, conduce a que deben gestionarse dos elementos: el resultado obtenido del proceso y la interrelación entre los mismos.

Camisón, Cruz y González, definen gestión por procesos como “la practica que consiste en gestionar integralmente cada uno de los procesos que tienen lugar en la empresa, y no únicamente los procesos productivos o relativos al área de ventas, como tradicionalmente se ha venido haciendo...una orientación a procesos verdadera supone la identificación y gestión sistemática de todos los procesos y particular de la interacción entre ellos”¹⁴, es decir que esta una labor que en la práctica incluye todos los procesos de la organización, visualizando la organización como una red de procesos que conducen al aumento de la satisfacción del cliente, vinculando la estrategia de la empresa con la gestión por procesos.

La norma NTC ISO 9001: 2008 define gestión por procesos como “las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización”, lo cual significa que la gestión por procesos implica disponer de sistemas para medir y evaluar el funcionamiento de los procesos, ya que no se puede controlar aquello no se mide y no se puede gestionar lo que no está bajo control.

¹¹ CAMISÓN Cesar, CRUZ Sonia y GOZÁLEZ Tomás. Gestión de la calidad: modelos, enfoques, y sistemas. Madrid: Pearson, 2007, pág. 844.

¹² *Ibíd.*, pág. 843.

¹³ SAGÜESA Marta, MATEO Ricardo, e ILZARBE Laura. Teoría y práctica de la calidad. Madrid: Thomson, 2006, pág. 40.

¹⁴ CAMISÓN Cesar, CRUZ Sonia y GOZÁLEZ Tomás. *Óp. Cit.*, pág. 863-864

Para Lorino (1996) “la gestión por procesos consiste en gestionar la empresa mediante el dominio de sus actividades y sus procesos,”¹⁵ de esta manera, las actividades constituyen la base de la gestión, teniendo en cuenta que en una organización no hay una actividad aislada, si no que estas se agrupan, y esta interacción es la que permite lograr una buena gestión por procesos, aquella en que las actividades con un objetivo en común se combinan en un proceso para alcanzar un resultado, o visto de otra manera, en la para lograr un objetivo se desarrolla un proceso, es decir la secuencia de actividades que llevan a la consecución del mismo. Los procesos, por tanto, alinean las actividades de la empresa con planes y objetivos de la misma, es decir que son imprescindibles para la gestión de una organización, lo cual justifica la importancia que actualmente le dan a la gestión por procesos en diversas y numerosas organizaciones.

La gestión por funciones o responsabilidades y la gestión por procesos no se excluyen entre sí, a pesar de que ambas estructuras no suelen coincidir. Mientras que la gestión por responsabilidades se centra en el deber y la subordinación, la gestión por actividades se enfoca en que se está haciendo y como se está haciendo. El punto de convergencia es, como lo plantea Lorino,¹⁶ que “la gestión por actividades conduce a la utilización racional de los recursos, esta no ya como punto de entrada inicial, si no como resultante del análisis por actividades”, esto a pesar de que la asignación y control de recursos no son una base para la gestión, a menos que los métodos de utilización estén definidos.

El mismo autor plantea que la gestión por procesos “constituye un nuevo enfoque de la coordinación y la planificación en el seno de las organizaciones”¹⁷, debido a que los procesos son una excelente base para la planificación, dada su estabilidad, al mismo tiempo que permiten desarrollar una capacidad de trabajo flexible, convirtiéndose en una filosofía de gestión adecuada para modernizar la visión de la eficiencia y para reformar las técnicas de gestión.

Según Sangüesa, Mateo e Ilzarbe (2006), esta visión “permite gestionar la organización como un conjunto de procesos interrelacionados para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente”¹⁸, esto desemboca en una perspectiva horizontal de la organización, la cual permite plantear objetivos para el conjunto de procesos y no para un proceso por separado, logrando una mayor colaboración entre todas las actividades. Es posible entonces generar una representación de los procesos de la organización que refleje la interacción entre los mismos, es cuando el mapa de procesos se convierte, en palabras de estos autores en “una herramienta que permite representar el conjunto de procesos de una organización y la relación que existe entre ellos”,¹⁹ mismos que pueden ser clasificados comúnmente como estratégicos, operativos o claves y de soporte o apoyo. Después de esto, cada proceso incluido en el mapa puede reflejarse en un flujograma, que exprese el desarrollo del mismo.

5.1.2 Guía Técnica Colombiana 200

¹⁵ LORINO Philippe. El control de gestión estratégico. Bogotá: Alfaomega, 1996, pág. 35

¹⁶ Ibíd., pág. 38-39

¹⁷ Ibíd., pág. 42

¹⁸ SAGÜESA Marta, MATEO Ricardo, e ILZARBE Laura. Óp. Cit., pág. 46.

¹⁹ Ibíd., 40

Los procesos son propios de cada organización, lo que hace distinto gestionar una empresa de bienes a una empresa de servicios, en especial por las características del servicio, como intangibilidad y la relación entre el productor y el consumidor, aunque en ambas la gestión de los procesos es certificada por la norma NTC ISO 9001:2008, por esto para el diseño de un modelo de gestión por procesos para una institución educativa, es importante tener como referencia la Guía Técnica Colombiana 200 en su edición 2005, un documento del Instituto Colombiano de Normas Técnicas, el cual “busca orientar a los establecimientos educativos en la tarea de relacionar los conceptos sobre sistemas de gestión de calidad de las normas de la familia ISO 9000 con los proyectos educativos institucionales y la práctica educativa.”²⁰

Esta guía trata aspectos como el compromiso de la dirección, el enfoque al cliente, la política de calidad, la planificación del sistema de gestión, el recurso humano y la realización y diseño del producto, el proceso de compras, y la medición, análisis y mejora del proceso de prestación del servicio educativo, así mismo define el enfoque basado en procesos como “la aplicación de un sistema de procesos, junto con la identificación e interacción de estos procesos, así como su gestión”, conectándose con el diseño de un modelo de gestión por procesos, ya que se relaciona a través de referencias a las disposiciones de la norma NTC ISO 9001:2008, la cual “promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, consistente en la identificación y gestión de numerosas actividades, para que los elementos de entrada se transformen en resultados, y pasen en la mayoría de las ocasiones a otro proceso. De esta manera, se mejora la eficacia en el funcionamiento de la organización”.²¹

Uno de los temas más importantes tratados en la Guía técnica Colombiana 200 es la definición de los procesos, debido a que en las instituciones se suelen encontrar varios tipos de procesos, concretamente los administrativos y de apoyo, y los que conciernen directamente a la prestación del servicio educativo, y la representación grafica del sistema de gestión a través de la herramienta del mapa de procesos, que permite observar los vínculos existentes entre los procesos que se emplean en la organización. De esta manera se puede inspeccionar la interacción entre los procesos, siendo esta la principal ventaja de la gestión por procesos.

Los procesos que según la Guía Técnica Colombiana 200 se puede encontrar en una institución son los siguientes:

- ✓ Procesos para la gestión directiva: Los cuales permiten a la institución establecer metas, ya sea a corto, mediano o largo plazo. Mediante estos procesos la institución determina la forma en que alcanzara las metas fijadas. A través de estos procesos la institución define su papel en el entorno socio-económico.
- ✓ Procesos para la gestión académica: En los que “el establecimiento educativo define los elementos pedagógicos y curriculares que orientan su plan de estudios, establece las metodologías de enseñanza-aprendizaje y proyectos transversales y de investigación”.²²

²⁰ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN. Guía Técnica Colombiana GTC 200. Bogotá D.C.: El instituto, 2005. 88 p.

²¹ *Ibíd.*, p 88.

²² *Ibíd.*, p 88.

- ✓ Procesos para la gestión administrativa y financiera: Consisten en la especificación de las normas referentes al uso de los recursos de la institución (físicos, financieros, humanos), y al suministro de servicios complementarios a su comunidad educativa.
- ✓ Procesos para la gestión de la comunidad en los que el establecimiento educativo “define los mecanismos de participación con los distintos actores de su comunidad educativa” para la promoción de la convivencia y la vinculación con su entorno.²³

Otro de los aspectos elementales tratados por la Guía Técnica Colombiana 200 es la gestión de los recursos humanos, resaltando la importancia de verificar que las personas que desempeñan un cargo cuenten con el perfil y los requisitos legales, sean conscientes de su responsabilidad, y posean la capacidad de trabajar en equipo. La definición de las competencias requiere tener en cuenta el PEI, la orientación estratégica de la institución, los proyectos transversales, el contexto, los recursos y el marco legal vigente, además “los establecimientos educativos deberían establecer procesos de gestión del recurso humano para mantener y mejorar la competencia del personal directivo, docente, administrativo y de servicios”²⁴.

Las instituciones educativas deben velar para que los docentes y el personal administrativo tengan las capacidades que le permitan ejercer sus funciones, en razón a que la opinión del cliente sobre el servicio educativo depende en gran medida de las personas que integran la institución. De ahí la importancia de diseñar un manual de funciones y competencias que complemente la gestión del talento humano.

Por último es importante comentar que la Guía Técnica Colombiana 200 está sujeta a ser actualizada de manera permanente “con el objeto de que responda en todo momento a las necesidades y exigencias actuales,”²⁵ lo que permite su aplicación válida de acuerdo a las últimas versiones de la norma técnica NTC ISO 9001.

La Guía Técnica Colombiana 200 enfoca la gestión por procesos hacia las instituciones educativas, desarrollando aspectos puntuales de este tipo de organizaciones, por consiguiente se convierte en el principal referente teórico a nivel nacional, y además de esto sugiere la aplicación del ciclo PHVA a la gestión a la prestación del servicio educativo.

²³ Ibíd., p 88.

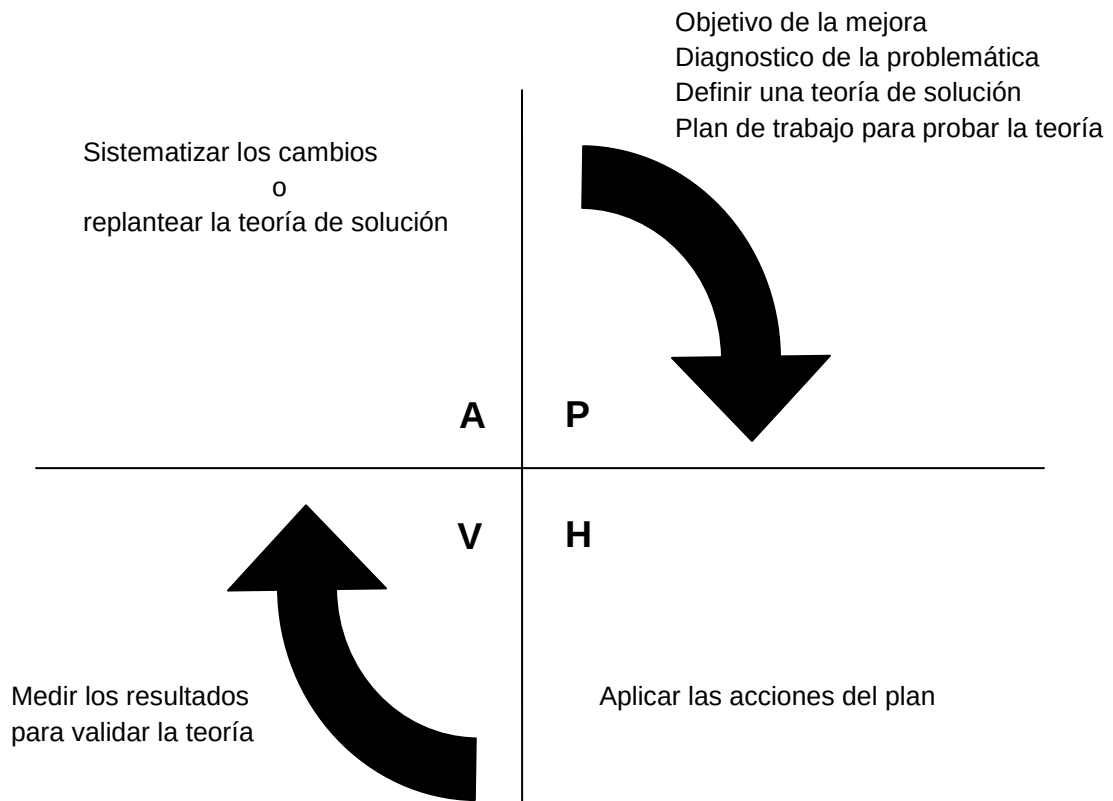
²⁴ Ibíd., p 88

²⁵ Ibíd., p 88

5.1.3 Ciclo PHVA

Este ciclo planteado por Shewhart en 1939, es una herramienta para la gestión de procesos que permite la mejora de los mismos mediante su aplicación repetitiva, la cual sigue vigente después de 70 años, siendo usado como referente por autores como Deming a partir de la de cada de los 50 del siglo XX, al igual que por Ishikawa en 1986.

Figura 1. Ciclo PHVA



Fuente: GUAJARDO, Edmundo. Administración de la calidad total. México: Editorial Pax, 2006.

La Guía Técnica Colombiana 200 describe la aplicación de PHVA en la gestión de las instituciones educativas de la siguiente manera:

Planear: Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, de manera que planear es definir lo que se espera que los estudiantes alcancen académicamente.

Hacer: Implementar los procesos, prestar el servicio educativo.

Verificar: Realizar el seguimiento y la evaluación de los procesos, evaluar los resultados de la acción educativa, y los recursos y procesos del establecimiento educativo

Actuar: Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos, definir acciones para mejorar los resultados de la evaluación, diseñadas y ejecutadas en un plan de mejoramiento.

5.2 Marco Conceptual

ACTIVIDAD: Es la suma de tareas, normalmente se agrupan en un procedimiento para facilitar su gestión. La secuencia ordenada de actividades da como resultado un subproceso o un proceso. Normalmente se desarrolla en un departamento o función.

ALTA DIRECCIÓN: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización. (GTC 200, 3.7).

CLIENTE: Beneficiarios del servicio educativo (estudiantes, padres, organizaciones que contratan los servicios educativos, empleadores, establecimientos educativos que reciben a los estudiantes). (GTC 200, 3.1).

COMPETENCIA: Pericia, aptitud, idoneidad para hacer algo o intervenir en un asunto determinado.

DOCENTE: Persona que planifica, desarrolla y evalúa el servicio educativo. (GTC 200, 3.6).

DIAGRAMAR: Es establecer una representación visual de los procesos y subprocesos, lo que permite obtener una información preliminar sobre la amplitud de los mismos, sus tiempos y los de sus actividades.

ESTUDIANTE: Persona dedicada al aprendizaje usualmente matriculado en una institución o en un programa formal de estudios.

ESTABLECIMIENTO EDUCATIVO: Conjunto de personas y bienes promovidos por las autoridades públicas o por particulares cuya finalidad es prestar el servicio de educación. El establecimiento educativo puede ser de educación formal o no formal. En el primer caso, el servicio ofrecido sigue una secuencia regular con sujeción a pautas curriculares progresivas y conduce a grados y títulos. En el caso de la educación no formal, el servicio es el servicio principalmente complementario, actualizar y formar en aspectos académicos o laborales sin sujeción al sistema de niveles y grados establecidos por el marco legal vigente. (GTC 200, 3.5).

MAPA DE PROCESOS: Diagrama que permite identificar los procesos de una organización y describir sus interrelaciones principales.

MARCO LEGAL VIGENTE: Leyes, decretos, resoluciones, ordenanzas y directivas que regulan o inciden, directa o indirectamente, la prestación del servicio educativo. (GTC 200, 3.8).

PARTE INTERESADA: Persona o grupo de personas que tiene interés en el desempeño o éxito de una organización. (GTC 200, 3.2).

PROCEDIMIENTO: Forma específica de llevar a cabo una actividad. En muchos casos los procedimientos se expresan en documentos que contienen el objeto y el campo de aplicación de una actividad: que debe hacerse y quien debe hacerlo, cuando, dónde y como se debe llevar a cabo, que materiales, equipos, y documentos deben utilizarse y como debe controlarse y registrarse. (ISO 9000: 2000, 3.4.5).

PROCESO: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. (ISO 9000: 2000, 3.4.1).

PROCESO EDUCATIVO: Conjunto de actividades interrelacionadas que tienen como objetivo la formación en los estudiantes de las competencias básicas, ciudadanas o laborales que les permitan un desarrollo personal, cultural, social y productivo acorde con sus proyectos de vida, y la dinámica y proyección socio económica de su entorno.(GTC 200, 3.3).

PRODUCTO: Resultado de un proceso. (ISO 9000: 2000, 3.4.2).

PRODUCTO EDUCATIVO: Resultado del proceso educativo, definido el proyecto educativo institucional.(GTC 200, 3.4).

PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL: Documento que contiene la propuesta de educación que hace un establecimiento educativo que plasma sus principales objetivos. (GTC 200, 3.9).

PROVEEDOR: Organización o persona que proporciona un producto. Un proveedor puede ser interno o externo a la organización. (ISO 9000: 2000, 3.3.6).

TRAZABILIDAD: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración. (ISO 9000: 2000, 3.5.4).

5.3 Marco Contextual

Municipio El Cerrito

El municipio El Cerrito fue fundado en el año de 1825 por el presbítero Manuel José Guzmán, siendo declarado municipio en 1846. Su territorio está dividido en dos regiones: una plana a orillas del río Cauca y otra montañosa en la cordillera central. El Cerrito es región agrícola e industrial. Según la proyección del DANE²⁶ en para el año 2011 en el municipio habitan 56.315 personas. Los límites del municipio son: al norte con los municipios de Guacarí, Ginebra y Buga, al oriente con el departamento de Tolima y el municipio de Palmira, al sur el municipio de Palmira y al occidente el municipio de Víjes. El municipio está formado por los corregimientos de Andes, Aují, El Carrizal, El Castillo, El Moral, El Placer, El Pomo, San Antonio, Santa Elena, Santa Luisa y Tenerife.

En el municipio existen 5 instituciones educativas públicas y 22 privadas que ofrecen el servicio educativo los niveles de preescolar, primaria y secundaria, en las cuales según el anuario estadístico del Valle del Cauca para el año 2009, se encontraban matriculados cerca de 14.400 estudiantes²⁷. Por tratarse de un municipio no certificado la entidad que supervisa las instituciones educativas privadas es la Secretaria de Educación Departamental del Valle del Cauca.

Tabla 1. Matricula en el municipio de El Cerrito para el año 2009

Nivel	Estudiantes
Secundaria	5.535
Media	5.623
Primaria	2.054
Transición	918
Pre jardín y Jardín	271
TOTAL	14.401

Fuente: Gobernación del Valle del Cauca. Anuario estadístico del Valle del Cauca 2008-2009, edición 2011.

Disponible en internet:

<http://www.valledelcauca.gov.co/planeacion/publicaciones.php?id=19299>

²⁶ COLOMBIA. GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA. ANUARIO ESTADISTICO DEL VALLE DEL CAUCA 2008-2009, capitulo 4 edición 2011. Gobernación del Valle del Cauca. [ON LINE 5 Diciembre 2011].citado [19 de Abril 2012]. Disponible en internet:

<<http://www.valledelcauca.gov.co/planeacion/publicaciones.php?id=19299>>

²⁷ Ibíd., capitulo 6

Corregimiento El Placer

El Corregimiento de El Placer está conformado por 4 barrios: El Placer, Villa Nelly, El Carmen y Oviedo. El asentamiento inicial se dio en el barrio El Placer, que conforma junto con el barrio Villa Nelly, el centro tradicional fundado hace aproximadamente 35 años como ubicación de los empleados de los ingenios azucareros en lotes de 2000 M2, 4 lotes por manzana. Según datos de la alcaldía de El Cerrito, para el año 2009 la población del corregimiento sumo 8200 habitantes, cifra que ha aumentado debido a la adicción de las urbanizaciones Provenir y Comfandi.

La proximidad de El Placer con el corregimiento de Amaime, del municipio de Palmira, hace que estas dos poblaciones compartan servicios, instalaciones etc. En los barrios Oviedo y El Carmen localizados a lado y lado de la carretera central se encuentran las construcciones en mejor estado, aunque es notoria la carencia de equipamiento comunitario como Plaza Cívica, Hospital, Centro cultural, etc., el corregimiento cuenta con una Iglesia ubicada en el barrio El Carmen, una cancha principal y tres satélites, un parque principal y 2 satélites, un centro de salud y cuatro casetas comunales.

Su ubicación entre las cabeceras de Palmira y El Cerrito propicia la proliferación de comercio de carretera como restaurantes, talleres y estacionamientos de camiones, bares etc., lo que ha incidido en un desmejoramiento de la imagen urbana y un aumento en los índices de morbilidad y mortalidad del municipio. Sobre las vías urbanas principales en el centro tradicional se aglutina la actividad comercial la cual gira en torno a las cantinas y restaurantes.

Su actividad económica gira en torno de la caña de azúcar, ocupando su territorio alrededor de 4013 hectáreas, convirtiéndolo en un lugar de llegada y salida de personas de otros lugares, que vienen en búsqueda de trabajo en los ingenios azucareros Manuelita S.A y Providencia S.A. Es un corregimiento receptor de mano de obra inmigrante nariñense.

El corregimiento de el Placer cuenta 1 institución educativa pública la cual ofrece los niveles de primaria y secundaria (0 a 11) y 6 privadas, una de las cuales ofrece los niveles de primaria y secundaria (0 a11), 2 solamente secundaria y 3 preescolar y primaria. Una de las 3 que ofrece preescolar y primaria es el Liceo Forjadores del Futuro, ubicada en la calle 9 # 7-12, barrio Oviedo.

Liceo Forjadores del Futuro

El Liceo Forjadores del Futuro es una institución de carácter privado, mixto y católico, que pretende crear en los estudiantes un espíritu de convivencia pacífica, liderazgo, creatividad, responsabilidad, autonomía y otros valores en su etapa inicial de formación, para que en un futuro sean capaces de transformar el mundo que le rodea en beneficio para sí y para los demás.²⁸

El Liceo Forjadores del Futuro se funda en el año 2000 y el 10 de Diciembre de 2001 obtiene aprobación oficial de los niveles de preescolar y primaria a través de la Resolución 2406, iniciándose el mismo año la educación básica primaria bajo la dirección

²⁸Tomado del manual de convivencia del Liceo Forjadores del Futuro, versión 2010.

de la Licenciada Claudia Lucero Críales. La planta física de la institución ha sido remodelada en dos ocasiones, en los años 2005 y 2007, por tanto fue necesario realizar nuevas contrataciones, hasta la fecha laboran en la institución 12 personas, que obtienen de sus ingresos estabilidad económica para sus hogares, permitiéndoles continuar sus estudios, capacitarse y seguir adelante. En la actualidad en el Liceo Forjadores del Futuro se ofrece nivel de primaria en la mañana y de preescolar en la tarde, con una capacidad de 150 estudiantes por jornada.

5.4 Marco Jurídico Legal

Para el funcionamiento legal la institución se fundamenta en la siguiente normatividad, la cual incluye en su PEI:

Constitución política de Colombia de 1991: La cual es la norma fundamental del estado colombiano, decretada, sancionada y promulgada en 1991 por la asamblea nacional constituyente. Esta define el régimen básico de los derechos y libertades de los ciudadanos y poderes e instituciones de la organización política.

En el marco legal del PEI el Liceo Forjadores del Futuro se hace referencia a los siguientes artículos:

Art.27. Libertad de enseñanza, aprendizaje e investigación.

Art.41. Enseñanza de la obligatoriedad de la Constitución y la instrucción cívica.

Art.52. Derecho a la recreación, deporte y aprovechamiento del tiempo libre.

Art.67. La educación es un derecho de la persona y un servicio público.

Art.68. Participación de la comunidad en la dirección de la educación.

Art.70. Acceso a la cultura.

Art.71. Investigación y arte.

Ley 115 de Febrero 8 de 1994: La cual señala las normas generales para regular el servicio educativo, abarcando instituciones públicas y privadas de niveles de preescolar, básica y media, que ofrecen educación formal e informal a niños, jóvenes en edad escolar y adultos. Se fundamenta en los principios de la Constitución Política sobre el derecho a la educación que tiene toda persona, en las libertades de enseñanza, aprendizaje, investigación y cátedra y en su carácter de servicio público.²⁹

En el marco legal del PEI del Liceo Forjadores del Futuro se hace referencia a la autonomía escolar, la no obligatoriedad de la enseñanza religiosa, proyectos obligatorios y la elección del personero estudiantil, consejo directivo y asociación de padres de familia, cátedra de paz y afro colombiana, convivencia ciudadana.

²⁹COLOMBIA. MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Ley 115(8, Febrero, 1994). Por la cual se expide la ley general de educación. Bogotá D.C.: El Ministerio, 1994. 50 p.

Resolución 2343 de Junio 5 de 1996: La resolución dada el 5 de Junio de 1996 “adopta un diseño de lineamientos generales de los procesos curriculares para el servicio público educativo y establece los indicadores de logros curriculares para la educación formal que deberán ser aplicados en todas las instituciones educativas”.³⁰

Esta resolución reglamenta la ley 715 de 2001 la cual ordena la prestación del servicio educativo y el decreto 1860 de 1994 que reglamenta los aspectos pedagógicos y organizativos generales de la ley 115 de 1994.

A partir de esto las instituciones educativas quedan comprometidas con la elaboración de su currículum, concebidos en la ley 115 de 1994 como una construcción social en permanente elaboración.

Ley 1098 de Noviembre 8 de 2006: Código de infancia y adolescencia o Código del menor, el cual tiene por finalidad garantizar a los niños, a las niñas ya los adolescentes su pleno y armonioso desarrollo para que crezcan en el seno de la familia y de la comunidad, en un ambiente de felicidad, amor y comprensión. Prevalecerá el reconocimiento a la igualdad y la dignidad humana, sin discriminación alguna.

El código establece normas sustantivas procesales para la protección integral de los niños, las niñas y los adolescentes, garantizar el ejercicio de sus derechos y libertades consagrados en los instrumentos internacionales de derechos humanos, en la Constitución Política de Colombia y en las leyes, así como su restablecimiento. Dicha garantía y protección será obligación de la familia, la sociedad y el Estado.³¹

Decreto 1290 de Abril 16 de 2009: Este decreto dado el 16 de Abril de 2009 “reglamenta la evaluación del aprendizaje y promoción de los estudiantes de los niveles de educación básica y media que deben realizar los establecimientos educativos”,³² reglamentando lo considerado en la ley 715 de 1994 en los artículos 5 y 148 para todas las instituciones educativas.

³⁰ COLOMBIA. MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Resolución 2343 (5, Junio, 1996). Por la cual se adopta un diseño de lineamientos generales de los procesos curriculares del servicio público educativo y se establecen los indicadores de logros curriculares para la educación formal. Bogotá D.C.: El Ministerio. 1996. 36 P.

³¹ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 1098 (8, Noviembre, 2006). Por la cual se expide el código de la infancia y la adolescencia. Bogotá D.C.: El congreso, 2006. 48 p.

³² COLOMBIA. MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Decreto 1290 (16, Abril, 2006). Por el cual se reglamenta la evaluación del aprendizaje y promoción de los estudiantes de los niveles de educación básica y media. Bogotá D.C.: El Ministerio, 2006. 5 p.

6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

6.1 Tipo de estudio

6.1.1 Estudio exploratorio. Para la recolección de la información necesaria en la realización del proyecto se requiere conocer la información no escrita que posee la dirección de Liceo Forjadores del Futuro, ya que no se han realizado estudios de ese tipo hasta el momento en la institución.

6.1.2 Estudio descriptivo. Para el análisis y la comprensión de la situación del Liceo Forjadores del Futuro, se emplea este tipo de estudio ya que permite conocer la gestión realizada en el mismo de manera precisa.

6.2 Método de investigación

6.2.1 Método cualitativo. El método escogido para el desarrollo de la investigación es de tipo cualitativo ya que permite la aplicación de instrumentos como la entrevista y la observación, los cuales se ajustan a las necesidades de información, por tiempo y espacio.

6.3 Fuentes y técnicas de recolección de información.

6.3.1 Fuentes de Información

Fuentes primarias:

- Personal administrativo y docente del Liceo Forjadores del Futuro.
- Proyecto Educativo Institucional.
- Manual de convivencia.
- Datos suministrados por la dirección.

Fuentes secundarias:

- Bibliografía relacionada con el tema de investigación.

6.3.2 Técnicas de recolección de información

Información primaria

La información primaria es obtenida a través del análisis documental, ya que las fuentes de información primaria incluyen los documentos de la institución: P.E.I, manual de convivencia, datos suministrados por la dirección.

En la realización de este trabajo otra técnica de recolección escogida es la etnografía por que permite la recolección de información a través de la observación del desarrollo de los procesos en la institución educativa.

La etnografía es una rama de la antropología que “se dedica a la observación y descripción de los distintos aspectos de una cultura o pueblo determinado, como el idioma, la población, las costumbres y los medios de vida”³³.

“La etnografía es significada como teoría de la descripción. Esta acepción ubica a la observación y fundamentalmente, a los registros escritos de lo observado, como el instrumento básico para producir buenas descripciones.”³⁴

Información secundaria

La recolección de la información secundaria es realizada a través del análisis documental.

6.4 Población y muestra

La población escogida para la realización de la investigación en el Liceo Forjadores del Futuro la conforma el personal directivo de la institución, personas directamente encargadas de la administración del mismo, conocedoras de inicio a fin de todos los procesos relacionados con la institución.

³³“Etnografía”. En Microsoft Encarta 2007. Microsoft corporation. Disco compacto 2007.

³⁴ DE TEZANOS, Araceli. UNA ETNOGRAFÍA DE LA ETNOGRAFÍA. Bogotá: Antropos, 2006. Pág. 86

7. TRABAJO DE CAMPO

7.1 Diagnostico inicial

La matriz de diagnostico permite definir la situación de la institución antes de iniciar el desarrollo del trabajo, abarcando los tipos de procesos enunciados en la GTC 200, y sumando a estos procesos el desarrollo de la matricula.

La existencia de un PHVA es señal de que el proceso se puede representar mediante el uso de diversas herramientas. La claridad desarrollo es importante a la hora de definir el límite de un proceso y la elaboración de un flujograma. Los demás ítems se utilizan para verificar que los procesos cuentan con los componentes básicos de caracterización que permite entenderlos como procesos.

El siguiente cuadro resume el estado de los procesos de la institución antes de la identificación de los procesos.

ITEMS A VERIFICAR	Gestión Directiva		Gestión Académica		Proceso de Matricula		Relación con la Comunidad		Gestión administrativa	
	si	no	si	no	si	no	si	no	si	no
Se identifica un responsable	x		x		x		x		x	
Se identifica un ejecutor	x		x		x		x		x	
Se identifica el proveedor	x		x		x		x		x	
Se identifica el cliente	x		x		x		x		x	
Se identifican insumos	x		x		x		x		x	
Se identifican productos	x		x		x		x		x	
Se identifica un PHVA	x		x		x		x		x	
Se identifica requisitos	x		x		x		x		x	
Se identifican recursos	x		x		x		x		x	
Esta formalizado		x		x		x		x		x
Es claro el desarrollo	x		x		x		x		x	
Es contemplado por la GTC 200	x		x			x	x		x	

La primera observación confirma la presencia en la institución de los procesos que enuncia la GTC 200, los cuales a pesar de no estar integrados en un modelo de gestión cuentan con los elementos básicos que permiten definirlos como procesos. Además de los procesos expuestos en la norma, se desarrolla en la institución el proceso de matricula.

7.2 Resumen de visitas al liceo forjadores del futuro

Durante el desarrollo de los objetivos del proyecto se realizaron 6 visitas al Liceo Forjadores del Futuro, de esta manera se efectuó la observación de los procesos que se desarrollan en el mismo.

PRIMERA VISITA

Fecha: 17 de Septiembre de 2011

Persona que atendió: Lucero Críales. Licenciada

Cargo: Directora

Duración: 1 hora

Temas: Definición del problema, Marco legal, Planeación, Medición, Desarrollo del año escolar, Gestión de la comunidad, selección de docentes, gestión de la información, determinación de recursos.

SEGUNDA VISITA

Fecha: 16 de Enero de 2012

Persona que atendió: Lucero Críales. Licenciada

Cargo: Directora

Tema: Desarrollo del proceso de matrícula. (Observación).

Duración: 15 minutos

TERCERA VISITA

Fecha: 31 de Enero de 2012

Persona que atendió: Lucero Críales. Licenciada

Cargo: Directora

Duración: 45 minutos

Temas: Planificación anual, Proceso de matrícula, Contabilidad, atención a padres y docentes, PEI, Generación de documentos.

CUARTA VISITA

Fecha. 16 de Marzo de 2012

Persona que atendió: Ana Milena Críales. Tecnóloga en educación preescolar.

Cargo: Coordinadora.

Duración: 30 minutos

Tema: Desarrollo de aula abierta. (Observación).

QUINTA VISITA

Fecha: 29 de Marzo de 2012

Persona que atendió: Lucero Críales. Licenciada

Cargo: Directora

Duración: 2 horas

Tema: se presenta la identificación y clasificación de los procesos haciéndose las sugerencias correspondientes a las fichas y procedimientos. Se elabora el organigrama de la institución y se recoge la información para elaborar el manual de funciones.

SEXTA VISITA

Fecha: 9 de Abril de 2012

Persona que atendió: Lucero Críales. Licenciada

Cargo: Directora.

Duración: 50 minutos

Tema: Validación de organigrama, Validación de fichas técnicas y procedimientos, se presenta el primer borrador del manual de funciones.

SEPTIMA VISITA

Fecha: 12 de Abril de 2012

Persona que atendió: Adriana Leyva. Psicóloga

Cargo: Psicólogo institucional.

Duración: 1 hora y 45 minutos.

Tema: Desarrollo de escuela de padres. (Observación).

OCTAVA VISITA

Fecha: 30 de Abril de 2012

Persona que atendió: Lucero Críales

Cargo: Director

Duración: 50 minutos

Tema: Validación manual de funciones y autorizaciones.

8. PERFIL INSTITUCIONAL DEL LICEO FORJADORES DEL FUTURO

Para el desarrollo del proyecto es importante exponer las principales características de la institución, las cuales se encuentran consignadas en su Manual de Convivencia.

8.1 Horizonte Institucional

OBJETIVO

El Liceo Forjadores del Futuro, pretende impartir educación integral, mediante una pedagogía creativa, dinámica, creando espacios que ayuden a despertar y desarrollar habilidades en competencias y emprendimientos basados en la investigación, participación, libre expresión, integrándose activamente a la comunidad y contribuyendo en el desarrollo de la misma.

MISIÓN

Esta institución imparte educación, dentro de criterios éticos, que garantizan el respeto, crecimiento, y formación integral de sus educandos, amparados en la constitución política de Colombia 1991, Ley 115 de 1994, Código del menor, Ley de infancia y adolescencia, con una modalidad personalizada y emprendedora, que le permite al educando desarrollar plenamente su personalidad, integrándolo en actividades de su comunidad o región acrecentando sus valores morales, religiosos, éticos y de convivencia ciudadana en la sociedad, facilitando su proceso educativo, utilizando recursos humanos, materiales, financieros, tecnológicos y de la información y/o comunicación para fomentar y acompañar el aprendizaje autónomo.

VISIÓN

El Liceo Forjadores del Futuro, pretende ser una institución líder en educación personalizada de excelente calidad, con seriedad y responsabilidad, para convertirse así en una de las más reconocidas instituciones del corregimiento, en un plazo máximo de tres años y que sus educandos sean aceptados por sus capacidades y personalidad en las mejores instituciones departamentales, reafirmando de ésta manera el compromiso adquirido.

8.2 Convicciones

Estamos convencidos que es necesario reeducar al padre de familia, para que todos trabajemos al unísono y con las mismas expectativas en beneficio de la buena formación del educando.

Estamos convencidos de que es necesario que los educandos se vuelquen hacia la comunidad, aprendan de ella, la valoren y piensen que en un futuro, ellos serán quienes la transformarán en beneficio propio y de los demás.

Estamos convencidos que al educar al niño y potencializar sus habilidades y aptitudes deportivas como culturales, estaremos contribuyendo a obtener un mejor desarrollo físico, mental, psicológico y personal.

Estamos convencidos de que es necesario educar al niño en el ejercicio del liderazgo positivo, con responsabilidad, para que desde pequeño aprenda y reconozca la importancia de aportar a la sociedad y transformarla activa y positivamente.

Estamos convencidos de que es importante que el personal docente se actualice o capacite, contribuyendo al mejoramiento continuo y a la calidad de la educación.

Estamos convencidos que hoy así que nunca se hace necesario formar a los educandos en valores tanto éticos, como morales y cristianos.

Estamos convencidos que al desarrollar las capacidades de nuestros educandos, contribuimos a que se vuelvan competitivos.

Estamos convencidos que es indispensable educar al menor en la conservación y cuidado del medio ambiente.

8.3 Filosofía

La filosofía de la institución está fundamentada en la pedagogía de los valores tanto cristianos como humanos, en la que Dios es el centro de todas las cosas, formando seres competentes, capaces de participar activamente en el desarrollo y transformación de su medio, que le permitan construir su propia personalidad.

Como el educando es el eje y centro principal del conocimiento y teniendo en cuenta los tres saberes (Saber Hacer-Saber Saber-Saber Ser), es importante tener en cuenta que el proceso educativo es algo flexible y que está abierto a un constante enriquecimiento, según el avance de la ciencia, la evolución y cambios de la pedagogía.

8.4 Perfil del estudiante

El educando del Liceo Forjadores del futuro, se caracteriza por ser un niño competente, emprendedor, autónomo, capaz de tomar sus propias decisiones, entusiasta, alegre, optimista, colaborador, crítico, con principios morales, religiosos y familiares que aumenten su amor por la naturaleza y su espíritu innovador, científico y creativo, siendo una persona líder, viviendo en armonía con el prójimo, con el medios y con dios en el ejercicio de sus valores.

Comprometido con su proceso de aprendizaje.

Tiene un amplio sentido de pertenencia hacia la Institución.

Es ejemplo y modelo a seguir dentro y fuera de la Institución.

Participa en proyectos deportivos y culturales que le permiten afianzar sus relaciones interpersonales, desarrollando valores y proyectándose a una sociedad.

Autónomo para tomar sus propias decisiones y responder satisfactoriamente a los logros propuestos.

Desarrolla y afianza valores que le permiten una mejor convivencia dentro de su comunidad.

8.5 Perfil del docente y del directivo docente

El perfil son aquellas cualidades que poseen nuestros docentes, quienes asumen las transformaciones del mundo, mediante una enseñanza activa, dinámica e innovadora.

Estimula al máximo el potencial y capacidades de sus educandos, mediante estrategias pedagógicas adecuadas a su edad.

Incentiva al ejercicio de la democracia entre los estudiantes y compañeros, participando de manera activa en todos los procesos que realiza la Institución.

Es una persona sencilla, humilde, responsable, tolerante, perceptiva, recursiva, orientadora, inspirando confianza y empatía con sus educandos, padres y demás miembros de la comunidad educativa, que puede ser tomada como modelo de conducta.

Asume su rol de docente con gran madurez y un gran sentido de pertenencia, demostrando que tiene conocimiento y dominio de su disciplina y saber.

De mente abierta, capaz de respetar y valorar la diversidad de pensamientos, creencias, opiniones de sus educandos, padres y compañeros.

Está dispuesto a escuchar a sus estudiantes, es perceptivo a sus cambios emocionales, comportamentales y académicos, para ayudarles a solucionar sus problemas.

Es respetuoso al momento de resolver un conflicto o problema que se presente entre docente y estudiante o estudiante y estudiante, sin alejarse de la filosofía de la institución y el manual de convivencia.

Debe valorar, apoyar y estimular las cualidades de los estudiantes, brindándole apoyo, fortaleciendo su autoestima y los valores que la institución promueve.

Vela y promueve el cuidado de la infraestructura, bienes y servicios, material educativos para que se les de buen uso y así se puedan desarrollar de manera eficaz las actividades escolares.

Todas aquellas actividades que permitan calidad y excelencia a nivel de las competencias (saber-saber, saber-hacer, saber-ser).

8.6 Perfil del padre de familia y/o acudiente

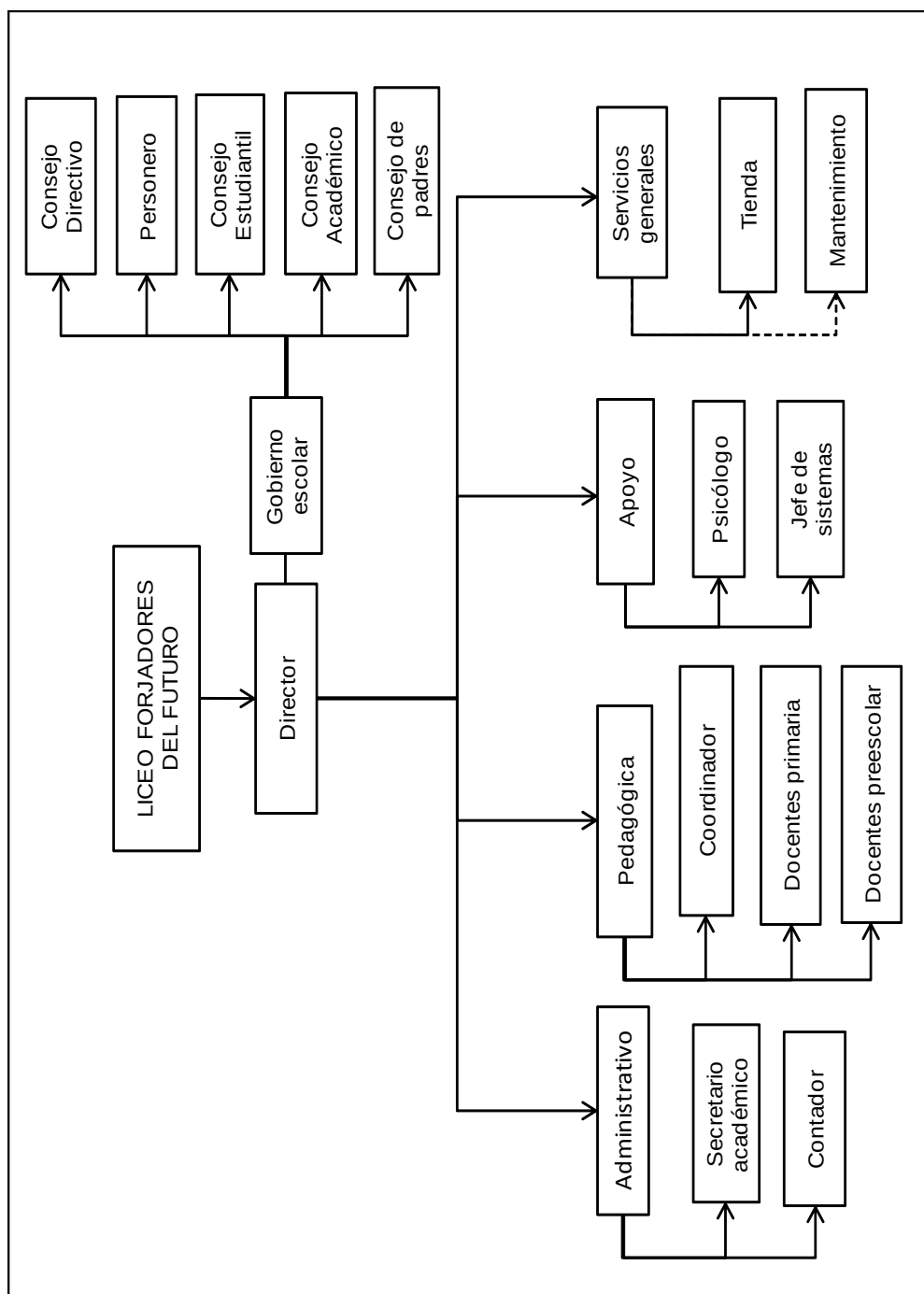
El perfil son aquellas cualidades que poseen los padres de familia y/o acudientes del estudiante, quienes son reconocidos como la principal escuela de formación y que con el complemento de la institución, se forma una persona con valores, liderazgo, criterio y autonomía, según nuestro proyecto educativo institucional (P.E.I).

Son padres de un estudiante, las personas que figuran como tales en el registro civil de nacimiento, es importante tener en cuenta que El padres o Acudiente que decida de manera voluntaria acoger ésta Institución para matricular a su hijo o acudido, se compromete a cumplir las exigencias y normas reglamentarias del Manual de Convivencia, con el objetivo de lograr una mejor formación moral, intelectual y física de los educandos, según lo reglamenta el Artículo 68 de la Constitución Política de Colombia.

Es así como el Padre de Familia o Acudiente, siendo una persona adulta, responsable e interesada en las actividades escolares y académicas de su hijo(a) o acudido(a) conoce, respeta y acata las normas establecidas en el manual de convivencia de la institución, debe mostrar sentido de pertenencia hacia la institución, mediante su participación, responsabilidad y compromiso, debe estimular las potencialidades de su hijo o acudido, sin minimizar sus capacidades, de una manera respetuosa, siendo exigente y brindándole amor y apoyo durante todo éste proceso que le beneficiara para su desarrollo como persona.

Debe ser una persona capaz de expresar sus inquietudes, sugerencias y opiniones de una manera seria, clara y respetuosa, si tratar de imponerla y respetando las decisiones que sean tomadas.

8.7 Estructura organizacional



FUENTE: ELABORACIÓN DEL AUTOR

El Liceo Forjadores del futuro, constituido como empresa unipersonal, propiedad de la Licenciada Claudia Lucero Críales, tiene la siguiente estructura organizacional:

DIRECTOR: Director general de la institución, y jefe de todas las áreas que la conforman. Principal integrante del gobierno escolar.

GOBIERNO ESCOLAR: El gobierno escolar es aquel que se conforma por un grupo de personas, que con excepción del director, son elegidas para cada año escolar, de manera democrática, y su principal objetivo es el de servir de apoyo en el proceso educativo, además que busca que todos los miembros de la comunidad educativa desarrollen valores, liderazgo, participación, ejercicio de la democracia, sentido de pertenencia y buenos hábitos o costumbres, como lo estipula la Ley 115 y el decreto 1860.

Consejo Directivo: Integrado por el director, un representante del sector productivo, dos representantes de los docentes, dos representantes de los padres de familia, un representante de los alumnos que este cursando el último año que ofrece la institución, un representante de los ex alumnos y el Psicólogo.

Consejo Académico: Conformado por el director, el coordinador, un docente de preescolar y un docente de primaria.

Consejo Estudiantil: Conformado por un integrante de cada grado a partir de primero.

Consejo de Padres: Conformado por un representante de los padres, iniciando por el grado jardín.

Personero: Debe ser un estudiante que este cursando el último grado que ofrece la institución, haber sido elegido por los estudiantes matriculados, mediante el ejercicio de la democracia, voto secreto.

ÁREA ADMINISTRATIVA: La integran el secretario académico y el contador. El secretario académico se encarga de la elaboración de documentos, tanto para los solicitados por los padres como los que requiera la institución. El contador es el encargado del manejo de la contabilidad, y de asesorar la gestión de los recursos.

ÁREA PEDAGÓGICA: La conforman el coordinador, los docentes de primaria y los docentes de preescolar. Se encarga del principalmente del desarrollo académico. A algunos de los docentes se les asignan funciones de director de grupo, es decir es un enlace con los padres de familia o acudientes.

AREA DE APOYO: La integran el Psicólogo y el jefe de sistemas, encargados el primero del desarrollo de los talleres de padres y de asesorar a la comunidad en general, y el segundo de gestionar la información estadística de la institución.

AREA DE SERVICIOS GENERALES: Lo conforman la tienda, que es un servicio ofrecido por la institución para el bienestar de los estudiantes, y el área de mantenimiento el cual es contratado para hacer el mantenimiento general de la sede durante periodos de descanso prolongados.

8.9 Reseña histórica

2000: Fundación del Liceo Forjadores del Futuro, inicia con 23 niños y sólo son de preescolar que abarcaban las edades de 3 a 5 años, bajo la dirección de la licenciada Claudia Lucero Críales.

2001: Inicia la educación básica, ciclo Primaria y en el mes de Diciembre, específicamente el 10 del mismo y en éste año, adquiere aprobación oficial a través de la Resolución No. 2406 quedando aprobado el preescolar y la primaria

2005: Se realiza una remodelación total de la institución, ampliando los salones al doble de su tamaño original, se hace plancha, para separar vivienda del colegio quedando complementemente independiente.

2007: Se amplía la planta física, con 3 salones nuevos, un salón material didáctico y se puede atender a toda la población estudiantil de Preescolar y Primaria en una sola jornada-Mañana, con una intensidad de 6 horas diarias, 30 horas semanales para la primaria y de 4.5 horas diarias y 22.5 horas semanales para el Preescolar.

2009: Al mismo tiempo que crecía la planta física, también crecía la del personal Docente, lo que hizo necesario nuevas contrataciones, hasta la fecha laboran en la institución 12 personas, que obtienen de sus ingresos, una estabilidad económica para sus hogares, les permite continuar sus estudios, capacitándose y seguir adelante.

Razón social: Liceo Forjadores del Futuro

Resolución: 2406 del 10 de Diciembre de 2002.

Carácter: Mixto

Modalidad: Académica

Jornada: Mañana

Niveles: Preescolar y Primaria

9. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS

Para la identificación de los procesos del Liceo Forjadores del Futuro se tomara como referencia los procesos enunciados en la Guía Técnica Colombiana 200, debido a que en la institución no se ha realizado de manera previa un proceso similar que represente un antecedente.

9.1 Gestión Directiva

Estos procesos son aquellos mediante los cuales la institución define sus metas a corto, mediano y largo plazo. Utiliza la autoevaluación institucional para definir el plan de mejoramiento, el cual abarca aspectos pedagógicos y los recursos físicos, humanos, didácticos, financieros y administrativos. De igual forma utiliza el currículum para generar el plan de área anual y los planes de área bimestral y el parcelador, asignar la carga académica y el presupuesto. El responsable de este proceso es la dirección, la cual junto con los docentes y los consejos se encargan de la ejecución del mismo.

Proceso	Gestión Directiva
Actividades	Planeación, medición y mejora
Objetivo	Establecer los lineamientos para la prestación del servicio educativo y, evaluar los resultados de cada uno de sus procesos y promover la mejora continua de su eficacia de acuerdo con el Horizonte Institucional.
Insumos	P.O.I del año anterior, documentos para resolución institucional, plan de área del año anterior, P.E.I, ámbitos de medición, estado actual de lo recursos, información estadística.
Productos	Documentos solicitud de resolución, organización inicial del curso, y de talento humano necesidades de recursos, elementos orientadores.
Proveedores	Comunidad educativa, Dirección, procesos de apoyo.
Clientes	Matricula, Gestión académica, procesos de apoyo, Dirección.
Responsable del proceso	Director
Ejecutor del proceso	Director, Docentes, Consejos relacionados.

Planeación: El proceso de gestión directiva se compone de dos actividades, la planeación y la medición y mejora.

La planeación a ves se divide en planificación plurianual y planeación anual.

Planificación plurianual: La misión, Visión, Filosofía y demás elementos orientadores del proceso educativo se definen en el P.E.I, el cual es un requisito fundamental para el funcionamiento de toda institución educativa. Este debe revisarse y modificarse según lo requiera la práctica académica y el entorno institucional.

Planificación anual: Al comienzo del año lectivo se realiza la asignación de carga académica, de dirección de grupos y la entrega de salones. También se establece el plan operativo institucional, el cual integra los aspectos académicos y lúdicos. Este plan abarca los recursos (tiempo, personas, dinero) necesarios en cada actividad y las responsabilidades. A partir del mismo se define el cronograma de las actividades con los estudiantes, con la participación de los docentes (salidas pedagógicas, visitas, charlas, celebraciones).

Medición y mejora: Se realiza mediante el diagnostico institucional el cual abarca una evaluación externa que involucra al acudiente o padre de familia y al estudiante, la cual tiene como objetivo conocer la percepción del niño y el padre o acudiente del servicio educativo, los resultados de este instrumento son referente para la toma de decisiones. El análisis interno se realiza mediante el desarrollo de la autoevaluación institucional, la cual arroja información sobre las necesidades de recursos de la institución. A partir de estos dos elementos se genera las estrategias DO, DA, FO y FA que permitan el mejoramiento de la institución.

9.2 Matrícula

El proceso de matrícula, a pesar de no estar enunciado en la Guía Técnica Colombiana 200, es vital en toda institución educativa, representa el inicio de año escolar, permite el desarrollo de la planeación y constituye el vínculo formal con el estudiante y su familia. Por todo lo anterior es importante incluir este proceso dentro de los procesos del Liceo Forjadores del Futuro.

La matrícula es un contrato de prestación de servicio entre el padre y la institución, mediante el cual el padre de familia o acudiente se compromete al pago cumplido de la mensualidad y velar el cumplimiento del plan de estudios, y colaborar en la formación del educando, en lo disciplinar y lo académico, la institución se compromete a ofrecer un plan de estudios y un aprendizaje de calidad, de manera que sea competente en otra institución. Este proceso requiere que el acudiente aporte unos documentos para cumplir con el registro académico.

Proceso	Matricula
Actividades	Solicitud de resolución, Registro académico, Registro ante SIMAT
Objetivo	Registrar los datos de los estudiantes de la institución, sus acudientes y padres de familia.
Insumos	Fichas de matricula, Formato de recepción de documentos, base de datos, documentos para solicitar resolución, datos del estudiante, base de datos de estudiantes.
Productos	Estudiantes matriculados y registrados ante el SIMAT
Proveedores	Dirección, Gestión directiva, procesos de apoyo, acudiente o padre de familia.
Clientes	Procesos de apoyo, dirección.
Responsable del proceso	Director
Ejecutor del proceso	Director, Jefe de sistemas.

Solicitud de resolución: para desarrollar el proceso de matrículas debe tener la resolución de Secretaria de Educación Departamental del Valle del Cauca, autorizando a la institución para desarrollar el proceso de matricula. Esta entidad exige una serie de requisitos, como la autoevaluación institucional, los balances de la institución, actas, paz y salvoentre otros.

Registro académico: Una vez se obtiene la resolución se procede a llenar la ficha de matrícula y a recibir los documentos de los estudiantes, sus familias y de los acudientes. Esta información es sistematizada para ser manejada como una base de datos.

Registro SIMAT: La información estadística de la población estudiantil es registrada en la página web del sistema de matrícula y debe coincidir con la información entregada al DANE para la obtención de la resolución de la Secretaria de Educación Departamental. Esta información se actualiza anualmente, teniendo en cuenta información de cuantos estudiantes fueron trasladados de institución, perdieron el año o desertaron.

A partir de la información entregada por este proceso se generan las planillas en las que los docentes registran las calificaciones de los estudiantes, y que se necesita para la generación de documentos.

9.3 Gestión Académica

Al comienzo del año lectivo se establece el plan de área anual, del cual se desprende el plan de área bimestral que elabora el docente teniendo en cuenta el PEI y las fechas para exámenes y refuerzos, considerando también un margen de tiempo para mantener al día las clases, y lo presenta ante la coordinación para su aprobación, y una vez es aceptado inicia su desarrollo. Al final de cada periodo se revisa si se han cumplido las metas planteadas. Este desarrollo académico se complementa con la realización de escuelas de padres y aulas abiertas.

Proceso	Gestión Académica
Actividades	Gestión pedagógica, Información y atención a padres y acudientes.
Objetivo	Desarrollar los planes de área, talleres de padres y aulas abiertas
Insumos	Plan de área anual, asignación de carga académica, cronograma general, Recursos para el funcionamiento de la institución, Planillas.
Productos	Plan de área desarrollado, información académica y disciplinaria del estudiante.
Proveedores	Gestión directiva, Procesos de apoyo.
Clientes	Estudiante, padre de familia, Procesos de apoyo.
Responsable del proceso	Director.
Ejecutor del proceso	Docentes, Coordinador, Psicólogo.

Gestión pedagógica: El año se divide en 4 periodos, durante los cuales se desarrollan los planes de las diferentes áreas, de acuerdo al compendio curricular y al POI. Se realizan actividades de superación y de evaluación estudiante y del docente, se mantiene al tanto al padre de familia, el aprendizaje es continuo y significativo.

Fuera de las aulas se programan actividades como actos culturales, la semana cultural que se desarrolla espacios fuera de la institución promoviendo la integración con la comunidad.

El docente evalúa al estudiante de forma constante y de diversas formas durante el año lectivo. Cuando el estudiante no alcanza un logro durante el periodo, se informa al acudiente para buscar su apoyo, y se programan actividades extraordinarias, con el fin de

que no se acumulen para el final del año. En casos extraordinarios se detiene el avance de los temas para revisar la metodología del docente.

Para la promoción del estudiante se tiene en cuenta el resultado de los cuatro periodos. En ocasiones se presentan casos extraordinarios de promoción, dadas las capacidades del estudiante. Para la promoción se reúne el comité de evaluación y promoción

Información y atención a padres y acudientes:

La institución ha implementado dos actividades que le permite comunicarse con el padre de familia y reforzar el proceso pedagógico.

Una es el aula abierta, una reunión de retroalimentación con el acudiente, en donde se habla sobre el desempeño académico y disciplinar del estudiante, y se aclaran dudas por parte del director de grupo, en presencia del estudiante. Estas son organizadas por el director de grupo, quien reúne la información de los demás docentes. Otra son las escuelas de padres, reuniones de padres de familia que se desarrollan a lo largo del año, con el fin de reforzar la participación del padre o acudiente en la formación del educando, en las que el Psicólogo de la institución adelanta talleres en los cuales los padres, de manera dinámica, asimilan métodos y conceptos que pueden aplicar con sus hijos y que fortalecen la labor realizada por el docente.

9.4 Gestión Administrativa

La gestión administrativa según la Guía Técnica Colombiana 200, es la que define la utilización de los recursos necesarios para la prestación del servicio a la comunidad.

En el Liceo Forjadores del Futuro esta gestión la conforman los procesos de gestión del recurso humano, Gestión de los recursos económicos, Gestión de la información y Generación de documentos.

Gestión administrativa	
Procesos que la componen	Gestión del recurso humano, Gestión de los recursos económicos, Gestión de la información, Generación de documentos.
Objetivo	Administrar los recursos y la información que la institución necesita para desarrollar sus actividades de manera óptima y la prestación de servicios complementarios a la comunidad educativa.
Insumos	Necesidades de recursos y talento humano, información académica y disciplinar, estudiante matriculados.
Productos	Docentes contratados y actualizados, planillas, información estadística y para documentos, información contable, recursos para el funcionamiento de la institución, documentos y boletines.
Proveedores	Gestión directiva, Matricula, Gestión académica
Clientes	Gestión directiva, Matricula, Gestión académica, Padres de familia, acudientes, docentes.
Responsable del proceso	Director
Ejecutor del proceso	Director, contador, Psicólogo, Jefe de sistemas, Secretario académico.

Gestión del talento humano: Cuando es necesario contratar un docente, se realiza una convocatoria, se realiza una entrevista con la psicóloga y con la directora, posteriormente se desarrolla una prueba de campo. Los principales criterios que se tienen en cuenta son la experiencia del docente y la afinidad con el área, y la estabilidad que la permanencia del docente le proporciona a la institución.

Por otra parte es importante la constante actualización de los docentes, la cual es una fortaleza para la institución. La vinculación de un docente con la institución depende de los resultados obtenidos en la evaluación realizada por la dirección y la observación de su desempeño en general (puntualidad, presentación, respeto por el manual, los alumnos y compañeros docentes, cumplimiento de sus funciones.)

Gestión de recursos: La mayor parte de ingresos de la institución proviene del pago de mensualidad, los cuales se destinan al pago de nómina y de servicios públicos. Por otra parte las actividades de la semana cultural permiten tener ingresos los cuales se destinan para dotar a la institución de materiales, como trajes de danzas.

Los recursos necesarios se identifican mediante la autoevaluación institucional, en la cual participan los docentes y algunos padres de familia. En esta evaluación se abarcan los recursos humanos, físicos y financieros. Los resultados se envían a la secretaria de educación departamental que autoriza los costos académicos.

Gestión de la información: El área de sistemas se encarga mediante un software especial de manejar el registro de las notas de los estudiantes. Con igual propósito se está diseñando un software que integre la información académica, disciplinar y financiera de cada estudiante. Esta área se encarga del manejo de la información necesaria para elaborar documentos como certificados y boletines, y para el registro de los estudiantes en el SIMAT.

Generación de documentos: Se encarga de elaborar los documentos que solicitan los padres de familias, como certificados de estudio entre otros, y los documentos que se soliciten a la institución. De igual manera genera los informes valorativos físicos que se le entrega al acudiente periódicamente.

9.5 Gestión de la Comunidad

La institución participa de actividades organizadas por la comisaria de familia y la policía, como charlas de prevención a padres de familia y los estudiantes, así como de jornadas de integración con otras instituciones educativas del sector, como son las invitaciones de las demás instituciones para participar de actividades culturales.

También se vincula en actividades lideradas por entidades locales, como la novena de navidad y el día de los niños en Abril.

Proceso	Gestión de la Comunidad
Actividades	Selección y desarrollo de actividades integradoras.
Objetivo	Promover la convivencia e integración de la institución con la comunidad
Insumos	Información sobre actividades lideradas por autoridades y otras instituciones en las que al centro le compete participar.
Productos	Participación de la institución en diversas actividades que le permiten relacionarse con su entorno.
Proveedores	Autoridades locales.
Clientes	Educandos, docentes.
Responsable del proceso	Director.
Ejecutor del proceso	Director.

Selección y desarrollo de actividades integradoras: La institución recibe información sobre las actividades que se desarrollan en su entorno, y decide de acuerdo a las características de la institución en cuales le compete a la institución vincularse, posteriormente es necesario evaluar el desarrollo de la actividad, y como puede la institución mejorar su participación en la misma.

10. CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS

Los ocho procesos identificados en el Liceo Forjadores del Futuro se pueden clasificar en cuatro tipos de procesos: Directivo, Misional, Apoyo y Gestión de la comunidad.

Los procesos directivos abarcan el proceso de Gestión directiva y sus procedimientos de planificación plurianual, planificación anual y el proceso de medición de medición y mejora.

Los procesos misionales incluyen los procesos Gestión académica, que incluye los procedimientos de aula abierta, escuela de padres y desarrollo académico, y el proceso de Matricula, con los procedimientos de solicitud de resolución, registro académico y registro SIMAT.

Los procesos de apoyo comprenden los procesos que componen la Gestión administrativa, gestión del talento humano, gestión de los recursos, gestión de la información y generación de documentos, con sus respectivos procedimientos.

Por último la categoría gestión de la comunidad contiene el proceso de mismo nombre y el procedimiento de participación en actividades integradoras.

El catálogo de procesos muestra los tipos de procesos de la institución, los procesos que hacen parte de cada categoría, el objetivo que asumen, y el código que identifica la caracterización de cada proceso, el cual se forma con la inicial del tipo de proceso, las iniciales FT y con el número del proceso dentro de su categoría, y usa para formar el código que relaciona las fichas técnicas con los documentos de soporte.

		Liceo Forjadores del Futuro Catálogo de procesos	
TIPO	PROCESO	OBJETIVO	CÓDIGO DE CARACTERIZACIÓN
Directivo	Gestión directiva	Fijar las directrices para la prestación del servicio educativo, evaluar el resultado de los procesos y promover la mejora continua de su eficacia de acuerdo con el Horizonte Institucional.	D-FT-01
Misional	Proceso de matricula	Registrar los datos de los estudiantes de la institución, sus acudientes y padres de familia.	M-FT-01
	Gestión académica	Desarrollar los planes de área, talleres de padres y aulas abiertas	M-FT-02
Apoyo	Gestión del talento humano	Vincular a la institución docentes con el perfil estipulado por el establecimiento, procurando su actualización y evaluando su desempeño en la búsqueda de la mejora del servicio educativo.	A-FT-01
	Gestión de la información	Sistematizar la información demográfica, académica y disciplinar del estudiante y facilitar su uso en los procesos académicos y de matricula	A-FT-02
	Gestión de los recursos	Planificar y gestionar los recursos financieros de la institución	A-FT-03
	Generación de documentos	Elaborar los documentos solicitados por los padres de familia y la institución, y los informes valorativos físicos de desempeño académicos.	A-FT-04
Gestión de la comunidad	Gestión de la comunidad	Promover la convivencia e integración de la institución con la comunidad	C-FT-01

11. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

Para la caracterización de los procesos se emplea la herramienta conocida como ficha técnica del proceso, la cual permite recolectar de manera precisa la información específica del proceso en que se aplica. Los procesos están sustentados por procedimientos, los cuales son el soporte de las actividades que conforman un proceso, de esta manera un proceso está respaldado por 1, 2 o más procedimientos.

11.1 Fichas Técnicas de los procesos

El modelo de ficha técnica usado en este proyecto está adaptado a las necesidades de información de la investigación, y se divide en cuatro partes las cuales se diligencian durante el proceso de recolección de información.

La primera es la identificación básica del proceso:

Nombre del proceso

Código del proceso: Formado por la inicial del tipo de proceso, las iniciales FT, que identifican el documento como ficha técnica, y el número del proceso dentro de la categoría de proceso.

Control de cambios: fecha de elaboración, fecha de actualización, versión del documento.

Objetivo: ¿que pretende el proceso?

Responsable: ¿quién se responsabiliza por el proceso?

Ejecutor: quien desarrolla el proceso, en algunos casos es el responsable.

Indicador: es un dato que ayuda a medir objetivamente la evolución de un proceso, permitiendo evaluar cuantitativamente el desempeño del mismo.

La segunda parte indica el proveedor del proceso y los insumos del mismo, el cliente y los insumos o salidas que este espera recibir, y el ciclo PHVA del respectivo proceso

En la tercera división se menciona cuáles son las actividades que integran el proceso, los documentos que soportan el mismo, los requisitos del cliente y de la organización, y los recursos que se requieren en el proceso que se clasifican en: Físicos (bienes muebles), Humanos (personas), Financieros (recursos económicos), Tecnológicos (Software, Internet) e Instalaciones (sede la institución)

Por último en la cuarta sección están las firmas de autorización que validan el proceso.

11.2 Procedimientos

El formato para la presentación de los procedimientos, entendidos como los documentos que soportan los procesos, describe las actividades que conforman el proceso.

La primera parte es la identificación básica del procedimiento:

Nombre del procedimiento.

Código del procedimiento: Formado por el código del proceso, la inicial P que lo identifica como procedimiento y el número del documento dentro de los documentos del proceso.

Control de cambios: fecha de elaboración, fecha de actualización, versión del documento.

Objetivo: ¿que pretende el procedimiento?

La segunda parte describe el alcance del procedimiento:

Responsable: ¿quién se responsabiliza por el procedimiento?

Ejecutor: quien desarrolla el procedimiento, en algunos casos es el responsable.

El proveedor del procedimiento y los insumos del mismo, el cliente y los insumos o salidas que este espera recibir.

En la tercera parte se muestra el flujograma del procedimiento y se explica el desarrollo del mismo.

Por último en la cuarta parte están las firmas de autorización que validan el procedimiento.

11.3 Proceso de Gestión Directiva

El proceso de gestión directiva en el Liceo Forjadores del Futuro tiene como objetivo fijar las directrices para la prestación del servicio educativo, evaluar el resultado de los procesos y promover la mejora continua de su eficacia de acuerdo con el horizonte Institucional. Este proceso se clasifica como un proceso de tipo directivo con el código D-01 en el catálogo de procesos, su caracterización se resume en la ficha técnica D-FT-01 (ver Anexo A: Ficha técnica y procedimientos del proceso de Gestión Directiva).

Este proceso inicia con el establecimiento de los objetivos de la institución, para lo cual se toma como referencia los objetivos planteados por la comunidad educativa en el P.E.I, y la evaluación de resultados da comienzo con la definición de los ámbitos de medición y el estado actual de los recursos, información que junto con la información de los estudiantes matriculados permiten el establecimiento de recursos de la institución.

El desarrollo del proceso se centra en la definición e implementación de estrategias para la prestación del servicio educativo y la ejecución de acciones de mejora y sostenimiento. La verificación del proceso es la realización de seguimiento al desarrollo de los planes de la institución y al desarrollo de las acciones de mejora y sostenimiento establecidas.

El proceso se soporta con los procedimientos D1-P-01, D1-P-02 y D1-P-03 (ver Anexo A: Ficha técnica y procedimientos del proceso de Gestión Directiva), los cuales corresponden a las actividades planificación y medición y mejora.

El objetivo del procedimiento de planificación plurianual es fijar las directrices para la prestación del servicio educativo, evaluar el resultado de los procesos y promover la mejora continua de su eficacia de acuerdo con el Horizonte Institucional, y el responsable es el director, y los ejecutores son el mismo, los docentes y los comités relacionados.

El objetivo del procedimiento de planificación anual es coordinar los recursos humanos y físicos de la institución para la prestación del servicio educativo. El responsable es el director, y los ejecutores son el mismo, los docentes y los comités relacionados.

El procedimiento de medición y mejora tiene como objetivo realizar un diagnóstico de la institución que conduzca a la toma de decisiones de sostenimiento y mejora, e indique las necesidades de recursos. El responsable es el director y los ejecutores son el mismo y los docentes.

Los requisitos del cliente son la pertinencia y viabilidad de los planes, y la asequibilidad de los recursos. Los requisitos de la organización son que los planes sean ejecutables, y que las necesidades sean definidas de manera completa y concreta. Los recursos que se necesitan son de tipo físicos, personal, instalaciones, financieros.

11.4 Proceso de Matrícula

El Objetivo del proceso de matrícula del Liceo Forjadores del Futuro es registrar los datos de los estudiantes de la institución, sus acudientes y padres de familia ante el SIMAT. Este proceso se clasifica como un proceso de tipo misional con el código M-01 en el catálogo de procesos, se caracterizó mediante la ficha técnica M-FT-01 (ver anexo B: Ficha técnica y procedimientos del proceso de Matricula).

El proceso de matricula inicia con la solicitud a la Secretaria de Educación Departamental de la resolución aprobatoria que permite a la institución adelantar el proceso de matrícula. Para esto es necesario enviar a la secretaria: propuesta de costos educativos, Paz y Salvo de secretaria de educación departamental, autoevaluación, Actas y aprobación del consejo de padres, balances contables, propuesta fecha de matrícula, resolución del año anterior.

Una vez se obtiene la resolución se procede a informar a los padres de familia la fecha y el costo de la matricula, así como los documentos que se requieren. Llegada esta fecha el acudiente se presenta en la institución, donde el director o el coordinador desarrollan el registro académico del estudiante, formalizando la relación con la institución.

Pasa la fecha el jefe de sistemas y el director registran en la página web del SIMAT los estudiantes matriculados para el nuevo año escolar, lo cual les permite validar la base de datos. Si este proceso se desarrolla normalmente y la institución cumple con los requisitos se obtiene paz y salvo para el año siguiente. Para obtener paz y salvo es necesario que la información del SIMAT coincida con los formularios C 600 A y C 600 B entregados al DANE.

El proceso se respalda con los procedimientos M1-P-01, M1-P-02 y M1-P-03 (ver Anexo B: Ficha técnica y procedimientos del proceso de Matricula), los cuales se refieren a las actividades de solicitud de resolución, registro académico y registro en SIMAT, respectivamente.

El procedimiento de solicitud de resolución tiene como objetivo obtener la resolución de la secretaria de educación que le permite a la institución desarrollar el proceso de matrícula. El responsable de este procedimiento es el director quien a su vez es también ejecutor.

El objetivo del procedimiento es registrar los datos de los estudiantes, su acudiente y padres de familia. El responsable es el director, el ejecutor es el mismo o en su reemplazo el coordinador.

El procedimiento de registro SIMAT tiene como objetivo registrar a los estudiantes de la institución en el Sistema de Matricula. El responsable es el director quien debe proporcionar los datos para abrir la cuenta página web del SIMAT, y el ejecutor es el jefe de sistemas. El director sigue de cerca el proceso, y responsabilidad de quien registra al estudiante pedir al acudiente el retiro del SIMAT, si es un estudiante trasladado.

Los requisitos del cliente son la entrega de datos oportuna, correcta y completa. Los requisitos organización se refieren al desarrollo oportuno del proceso. Los recursos requeridos en este proceso son de carácter físico, personal, instalaciones, tecnológicos.

11.5 Proceso de Gestión Académica

El proceso de Gestión académica del Liceo Forjadores del Futuro tiene como objetivo desarrollar los planes de área, talleres de padres y aulas abiertas. Este proceso se clasifica como misional y aparece en el catálogo de procesos con el código M-02, su caracterización se encuentra en la ficha técnica M-FT-02 (ver Anexo C: Ficha técnica y procedimientos del proceso de Gestión Académica).

El proceso da comienzo con la preparación de los planes de área por parte de los docentes, así como de la programación de las aulas abiertas y la planeación de las escuelas de padres. El proceso se centra en el desarrollo de dichos planes, escuelas de padres y aulas abiertas. La verificación consiste en el seguimiento al cumplimiento de estos planes. De ser necesario se desarrollan acciones para el adecuada ejecución de los planes.

Los soportes del proceso son los procedimientos M2-P-01, M2-P-02 y M2-P-03 (ver Anexo C: Ficha técnica y procedimientos del proceso de Gestión Académica), los cuales corresponden a las actividades de gestión pedagógica e información y atención a padres y acudientes.

El objetivo del procedimiento de aula abierta es informar al acudiente sobre la situación académica y disciplinar del estudiante, responder las preguntas que tenga el acudiente sobre asuntos en particular. El responsable es el director, y el ejecutor son los directores de grupo.

El procedimiento de escuela de padres tiene como objetivo asesorar a los padres para una mejor formación de estudiante. El responsable de este proceso es el director, y el principal ejecutor es el Psicólogo de la institución, pero requiere de la aprobación del director.

El objetivo del procedimiento de desarrollo académico es desarrollar planes de área, proyectos de aula, actividades lúdicas, académicas y culturales que se han programado con los estudiantes. El responsable de este proceso es el director. Los ejecutores son el coordinador, los docentes, y el comité académico.

Los requisitos del cliente son el desarrollo completo de los planes académicos, y la información académica completa y validada. Los requisitos de la organización son los resultados satisfactorios en pruebas de estado. Los recursos necesarios se clasifican en físicos, financieros, personal e instalaciones.

11.6 Proceso de Gestión del Talento Humano

El objetivo del proceso de gestión del talento humano es vincular a la institución docentes con el perfil estipulado por el establecimiento, procurando su actualización y evaluando su desempeño en la búsqueda de la mejora del servicio educativo. Este proceso se clasifica como de apoyo y aparece en el catálogo con el código A-01, su caracterización se puede observar en la ficha técnica A-FT-01 (ver Anexo D: Ficha técnica y procedimiento del proceso de Gestión del Talento Humano).

El proceso inicia con la definición de la necesidad de talento humano de la institución gracias a la gestión directiva, y con la recepción de ofertas de capacitaciones y actualizaciones por parte de la Secretaría de Educación Municipal, diversas editoriales y universidades.

El proceso se centra en la selección y contratación de los docentes que cumplan con el perfil requerido por la institución y pasen las entrevistas y la prueba de campo, y en la participación de los docentes en las capacitaciones y actualizaciones seleccionadas. La verificación consiste en la evaluación de la metodología y el desempeño del docente, y la confirmación de su asistencia a la capacitación. De acuerdo a los resultados de la evaluación, se definen acciones de mejora o sostenimiento del desempeño, y se fomenta la apropiación e implementación de los nuevos conocimientos.

Los soportes de este proceso son los procedimientos A1-P-01, A1-P-02 y A1-FT-03 (ver Anexo D: Ficha técnica y procedimiento del proceso de Gestión del Talento Humano) y el manual de funciones y competencias, que es el compendio de los modelos de los perfiles de competencias de los cargos, (ver Anexo E: Manual de Funciones y Competencias), que corresponden a las actividades de selección y contratación, evaluación de docentes y actualización.

El procedimiento de selección y contratación tiene como objetivo seleccionar y contratar los docentes que requiere la institución de acuerdo a los perfiles establecidos. Los responsables y ejecutores de este proceso son el director y el Psicólogo de la institución.

El objetivo del procedimiento de actualización de docentes es mejorar el perfil de los docentes que laboran en la institución. El responsable de este proceso es el director, y el ejecutor son el mismo y el docente.

El procedimiento de evaluación docente tiene como objetivo evaluar el desempeño de los docentes de la institución. El responsable de este proceso es el director, el ejecutor es el director con asesoría del coordinador y el Psicólogo.

Los requisitos del cliente son el desarrollo de las funciones asignadas y el cumplimiento del perfil. Los requisitos de la organización se refieren al desempeño satisfactorio por parte del docente. Los recursos usados en este proceso son físicos, humanos, financieros e instalaciones.

11.7 Proceso de Gestión de la Información

El proceso de gestión de la información tiene como objetivo sistematizar la información demográfica, académica y disciplinar del estudiante y facilitar su uso en los procesos académicos y de matrícula. Se clasifica como un proceso de apoyo y aparece en el catálogo con el código A-02, su caracterización se resume en la ficha técnica A-FT-02 (ver Anexo F: Ficha técnica y procedimiento del proceso de Gestión de la Información).

Este proceso comienza con la obtención de los datos de los estudiantes matriculados, centralizándose en la actualización de la base de datos de estudiantes. La verificación se realiza mediante la comparación de estos datos con los que se registran en SIMAT. Estas dos informaciones deben ser homologadas en caso de no coincidir.

El soporte de este proceso es el procedimiento A2-P-01 (Ver Anexo F: Ficha técnica y procedimiento del proceso de Gestión de la Información), el cual corresponde a la actividad de gestión de la información.

El procedimiento de gestión de la información tiene como responsable y ejecutor al jefe de sistemas, y su objetivo es administrar la base de datos de los estudiantes y a partir de esta generar los reportes necesarios para los diferentes procesos.

Los requisitos del cliente se refieren a la entrega oportuna, completa y correcta de los registros de los estudiantes. Los requisitos organización especifican el manejo efectivo de la información. Los recursos necesarios en este proceso son de tipo físico, humano, y tecnológico.

11.8 Proceso de Gestión de los Recursos

El objetivo del proceso de gestión de los recursos es planificar y gestionar los recursos financieros de la institución. Este proceso aparece en el catálogo de procesos con el código A-03 y se clasifica como un proceso de apoyo. Este proceso se caracteriza mediante la ficha técnica A-FT-03 (ver Anexo G: Ficha técnica y procedimientos del proceso de Gestión de los recursos).

El proceso inicia con la determinación de las necesidades de recursos financieros. Una vez determinadas dichas necesidades se procede a la ejecución del presupuesto. Dicha ejecución se verifica mediante el control de ingresos y egresos de la institución. Es importante complementar el proceso con la implementación de medidas preventivas y correctivas sobre el presupuesto, las compras y la contabilidad.

El respaldo del proceso son los procedimientos A3-P-01, A3-FT-02 y A3-FT-03 (ver Anexo G: Ficha técnica y procedimientos del proceso de Gestión de los recursos), los cuales corresponden a las actividades de presupuesto, compras y gestión contable.

El procedimiento de gestión del presupuesto tiene como objetivo proyectar los recursos que necesita la institución para su adecuado funcionamiento, evaluar el cumplimiento de estas proyecciones y usar o generar aprovisionamiento. Los responsables y ejecutores de este son el director y el contador.

El objetivo del procedimiento de gestión de las compras es adquirir los recursos que necesita la institución para su adecuado funcionamiento. Tiene como responsables al director y al contador, y como ejecutor al director.

El procedimiento de gestión contable tiene como objetivo administrar la información contable de la institución para generar los reportes necesarios. Los responsables y ejecutores de este son el director y el contador.

Los requisitos del cliente son la información verídica y los recursos adquiridos de manera oportuna y completa. Los requisitos organización se centran en el manejo eficiente y efectivo de los recursos y de la información contable. Los recursos necesarios en este proceso son físicos y humanos.

11.9 Proceso de Generación de Documentos

El objetivo del proceso de generación de documentos es elaborar los documentos solicitados por los padres de familia y los informes valorativos físicos de desempeño académico. Este proceso se clasifica como de apoyo en el catálogo de procesos y aparece con el código A-04, se caracterizó mediante la ficha técnica A-FT-04 (ver Anexo H: Ficha técnica y procedimientos del proceso de Generación de documentos).

El proceso comienza con el establecimiento del tipo de documento a elaborar de acuerdo a la solicitud recibida, y con la compilación de las calificaciones de los estudiantes. El proceso se centra en la elaboración de los documentos solicitados y el procesamiento de los datos para la impresión de los boletines.

La verificación se da mediante el aseguramiento de la correcta elaboración del documento y la comparación de la información recibida con las calificaciones reales. Es importante procurar la mejora en la entrega de documentos y boletines.

El proceso se soporta con los procedimientos A4-P-01 y A4-P-02 (ver Anexo H: Ficha técnica y procedimientos del proceso de Generación de documentos), los cuales corresponden a las actividades de elaboración de documentos y de boletines.

El procedimiento de elaboración de documentos tiene como objetivo elaborar los documentos solicitados a la institución. El responsable es el director, y los ejecutores son el jefe de sistemas, el secretario académico y el director.

El objetivo del procedimiento de elaboración de boletines es elaborar los informes valorativos físicos para entregar al acudiente de acuerdo a la información entregada por Gestión académica a Gestión de la información. El responsable de este proceso es el director, y los ejecutores son el jefe de sistemas y los directores de grupo.

Los requisitos del cliente son que los documentos sean elaborados correctamente y entregados de manera oportuna. Los requisitos organización son precisión en la elaboración del documento y retiro del mismo por parte del cliente. Los recursos necesarios en este proceso son de tipo físico, humano, y tecnológico.

11.10 Proceso de Gestión de la Comunidad

El proceso de gestión de la comunidad tiene como objetivo promover la convivencia e integración de la institución con la comunidad, y se clasifica con su mismo nombre en el catálogo de procesos donde aparece con el código C-01, su caracterización se desarrolló mediante la ficha técnica C-FT-01 (ver Anexo I: Ficha técnica y procedimiento del proceso de Gestión de la comunidad).

El proceso comienza con la selección de las actividades en que participara la institución de acuerdo a las notificaciones recibidas en la institución. Una vez escogidas las actividades en que se involucrara la institución, el director coordina la participación de la institución en la misma. Una vez se desarrolla la actividad, se valora la participación de la institución en esta, y de ser posible se definen acciones para mejorar la participación en futuras actividades.

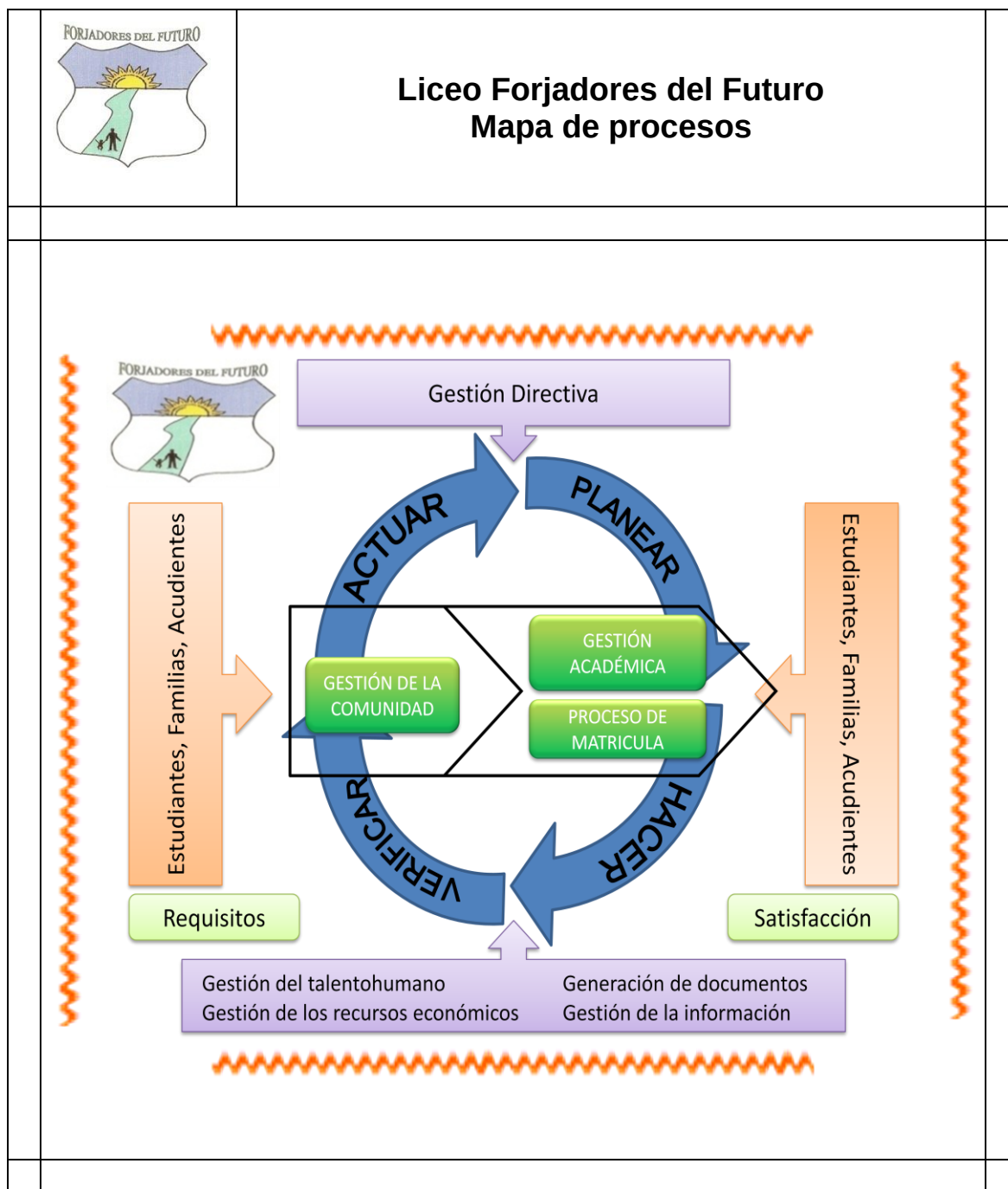
El proceso se soporta con el procedimiento C1-P-01 (ver Anexo I: Ficha técnica y procedimiento del proceso de Gestión de la comunidad), el cual corresponde a la actividad de selección y desarrollo de actividades integradoras.

El procedimiento de participación en actividades integradoras tiene como objetivo relacionar a la organización con las actividades que se llevan a cabo en su entorno y que son pertinentes a la institución. El responsable y ejecutor de este proceso es el director, como representante de la institución ante la sociedad.

Los requisitos del cliente se relacionan con que las actividades seleccionadas estén asociadas al proceso de formación. Los requisitos organización se asocian con la escogencia de actividades adecuadas para la institución. Los recursos necesarios son de tipo físico, Humano y financiero.

12. MAPA DE PROCESOS

12.1 Representación



12.2 Interacción de los procesos

El proceso de gestión directiva se centraliza en la figura del director, (de quien ejerza este cargo), como garante y primer responsable de mantener la confiabilidad del modelo de gestión por procesos teniendo como fundamentos la planificación y la medición y mejora.

Con el objetivo de garantizar un servicio educativo de calidad, Matricula y Gestión Académica integran los procesos misionales, debido a que enlazan el modelo de gestión por procesos con la Misión institucional, por lo cual determinan el alcance del mismo.

El proceso de Gestión de la comunidad se encuentra estrechamente ligado a los procesos misionales, demostrando la relevancia que tiene la relación con la comunidad en la formación del estudiante y lo importante que este aspecto es para la institución.

Estos procesos son respaldados por los procesos de apoyo, encargados de administrar los recursos y la información de la institución para una excelente prestación del servicio, tales como Gestión del Talento Humano, Gestión de los Recursos, Gestión de la información, Generación de documentos.

La interrelación que se establece entre todos los procesos se puede evidenciar de forma detallada en las entradas y salidas descritas en la caracterización de cada proceso.

CONCLUSIONES

El desarrollo de esta asesoría permitió conocer el funcionamiento del Liceo Forjadores de Futuro y aportar al objetivo que tiene la institución de prestar un servicio educativo de calidad y al alcance de la comunidad del corregimiento de El Placer, en el municipio El Cerrito.

La aplicación de la Guía Técnica Colombiana 200, permite identificar que en la institución existen 8 procesos, los cuales se clasificaron en cuatro tipos, obteniéndose así un catálogo de procesos de la institución. En este catalogo cada proceso es situado en una clase de procesos y se le asigna un código que se implementa en la caracterización del mismo para generar una relación entre este y los documentos de soporte. La caracterización se basa en el ciclo PHVA, y se desarrolla mediante el uso de fichas técnicas del proceso y procedimientos, sumando a esto la elaboración de un manual de funciones y competencias.

Finalmente, al elaborar el mapa de procesos de la institución, se facilita la visualización de la interacción de los procesos de la misma. Este mapa es un reflejo del proceso de prestación del servicio educativo en el Liceo Forjadores del Futuro.

Al realizar esta asesoría se puede establecer que en el Liceo Forjadores del Futuro es importante desarrollar un modelo de gestión por procesos porque le permite a la institución hacer avances en su administración y mejorar cada día la prestación del servicio educativo a los padres de familia y a los niños y niñas

RECOMENDACIONES

- Ejecutar el modelo de gestión por procesos propuesto, el cual es un soporte para el mejoramiento continuo de la institución y un inicio en el proceso de implementación de un sistema de gestión de calidad.
- Continuar con la actualización constante del Proyecto Educativo Institucional, debido a que esto permite ajustar los objetivos de la institución, adaptando las características del servicio educativo, a los requerimientos y expectativas de la comunidad educativa.
- Formular formalmente de una política de calidad que exprese el compromiso con la visión institucional e incluirla dentro de la planeación de la institución como un complemento a los elementos que conforman esta última: el objetivo institucional, la misión y la visión.
- Mantener los canales de comunicación en el proceso de Gestión Académica que le permiten a la institución relacionarse con el padre de familia, permitiéndole acudir al tanto del desarrollo académico del menor, generándose retroalimentación en el proceso educativo.
- Continuar con el desarrollo de las escuelas de padres, por que esta una herramienta que involucra al padre de familia en la formación del estudiante, y refuerza las labores realizadas por el cuerpo de docentes, siendo el estudiante el más beneficiado.
- Estructurar un proceso de admisiones que, con ayuda de la psicóloga y los docentes, permita explorar las capacidades del estudiante que aspira matricularse en la institución, de esta manera se definirá correctamente el año en que debe inscribirse al estudiante de acuerdo a sus habilidades.
- Mantener el orden en el proceso de matrícula, dadas las características de cumplimiento de los requisitos y claridad en la comunicación que lo identifican y que permiten el adecuado funcionamiento del mismo, y la importancia de este proceso para el cumplimiento de los objetivos de la institución.
- Definir la experiencia laboral en años necesaria para ejercer el cargo de docente por primera vez en la institución, como complemento a la formación académica y las referencias personales, y de esta manera mejorar el proceso de selección del personal.
- Continuar fomentando la actualización de los docentes, teniendo en cuenta que esto influye de manera directa en la prestación del servicio educativo y representa una motivación para los docentes, representando un beneficio tanto para la institución como para el docente.

- Ratificar la planeación de recursos, debido a que esto ha permitido equipar a la institución de elementos para mejorar la prestación del servicio educativo y optimizar las instalaciones de la institución.
- Continuar con el uso de la autoevaluación institucional como herramienta para el mejoramiento del liceo, abarcando aspectos pedagógicos, administrativos y financieros, y permite la estimación de los recursos necesarios para el funcionamiento del centro educativo.
- Afirmar el cumplimiento en la entrega de boletines, como producto del proceso académico y resumen de los resultados académicos del estudiante que tiene el objetivo de informar al acudiente sobre el progreso del educando, mostrando el compromiso de la institución.
- Reiterarla puntualidad en la transferencia de documentos que los padres y las autoridades solicitan a la institución, debido a que esto es una demostración de la seriedad de la institución.
- Respaldar la sistematización de la información que le permite a la institución adaptarse a los requerimientos del entorno, y que hará más eficiente la gestión de la información.
- Seguir involucrando a la institución en las actividades desarrolladas en su entorno, debido que esto es un complemento al proceso académico de la institución, y permiten integrar al educando en su comunidad como individuo activo de la misma.

BIBLIOGRAFÍA

BRAVO CARRASCO Juan. GESTIÓN DE PROCESOS. Santiago de Chile: Editorial evolución. 2009.

CAMISÓN Cesar, CRUZ Sonia y GONZÁLEZ Tomás. GESTIÓN DE LA CALIDAD: MODELOS, ENFOQUES Y SISTEMAS. Madrid: Pearson, 2007.

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1098 (8, Noviembre, 2006). Por la cual se expide el código de la infancia y la adolescencia. Bogotá D.C.: El congreso, 2006.

COLOMBIA. MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Ley 115(8, Febrero, 1994). Por la cual se expide la ley general de educación. Bogotá D.C.: El Ministerio, 1994.

COLOMBIA. MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Decreto 1290 (16, Abril, 2006). Por el cual se reglamenta la evaluación del aprendizaje y promoción de los estudiantes de los niveles de educación básica y media. Bogotá D.C.: El Ministerio, 2006.

COLOMBIA. MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Resolución 2343 (5, Junio, 1996). Por la cual se adopta un diseño de lineamientos generales de los procesos curriculares del servicio público educativo y se establecen los indicadores de logros curriculares para la educación formal. Bogotá D.C.: El Ministerio. 1996.

CHIAVENATO Idalberto. INTRODUCCIÓN A LA TEORÍA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN. México: Mc Graw Hill, 1994

DE TEZANOS, Araceli. UNA ETNOGRAFÍA DE LA ETNOGRAFÍA. Bogotá: Antropos, 2006.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN. Guía Técnica Colombiana GTC 200. Bogotá D.C.: El instituto, 2005.

LORINO Philippe. EL CONTROL DE GESTIÓN ESTRATÉGICO. Bogotá. Alfaomega, 1996.

Manual de Convivencia Liceo Forjadores del Futuro, 2010.

SANGUESA Marta, MATEO Ricardo, ILZARBE Laura. TEORÍA Y PRÁCTICA DE LA CALIDAD, Madrid: Thompson, 2006.

CIBERGRAFÍA

CARDONA TOBON, Paola A. Gestión educativa debe subir su calificación. SERIES El Colombiano. Disponible en internet.<<http://www.elcolombiano.com/proyectos/serieselcolombiano/textos/educacion/agosto19/gestion.htm>>. Citado el 26 Noviembre 2011.

GARCÍA, Francisco Antonio. Breve Historia de la administración de la producción y las operaciones. Cátedra de producción y análisis de la inversión, Universidad de los andes. Disponible en internet.<<http://webdelprofesor.ula.ve/economia/gsfra/ asignaturas/ProduccionI/Historiapdf>>. Citado el 25 Noviembre 2011.

COLOMBIA. MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL. MEJORAMIENTO DE CALIDAD EN LOS COLEGIOS PRIVADOS. Colombia aprende. Disponible en internet.<<http://www.colombiaaprende.edu.co/html/docentes/1596/propertyvalue-31691.html>>. Citado el 26 de Noviembre 2011

COLOMBIA. GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA. ANUARIO ESTADISTICO DEL VALLE DEL CAUCA 2008-2009, capitulo 4 edición 2011. Gobernación del Valle del Cauca. Disponible en internet. <<http://www.valledelcauca.gov.co/planeacion/publicaciones.php?id=19299>>. Citado el 19 de Abril 2012

MICROSOFT ENCARTA 2007. Microsoft corporation. Disco compacto 2007.

ANEXOS

Anexo A
Fichas técnica y procedimientos del proceso de Gestión Directiva



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DIRECTIVA

CÓD.	D-FT-01
Version	01
Elaboración	31-mar-12
Actualización	00-00-00

Objetivo:

Fijar las directrices para la prestación del servicio educativo, evaluar el resultado de los procesos y promover la mejora continua de su eficacia de acuerdo con el Horizonte Institucional.

Responsable:

Director

Ejecutor:

Director, Docentes, consejos relacionados.

Indicador de gestión:

nivel de cumplimiento de planes: planes establecidos ejecutados/total de planes establecidos.

Proveedor:	ACTIVIDADES		Cliente:
Comunidad educativa, Dirección, Gestión del talento humano, Gestión de la información, Gestión de los recursos.	Planear	Hacer	Matricula, Gestión académica, Gestión del talento humano, Gestión de los recursos Dirección.
	Establecer los objetivos de la institución, Desarrollar el diagnostico de la institución	Definir e implementar las estrategias para la prestación del Servicio a la Comunidad Educativa, y Desarrollar acciones de mejora y sostenimiento	
Insumos:	Actuar	Verificar	Productos:
P.O.I del año anterior, documentos para resolución institucional, plan de área del año anterior, PEI, ámbitos de medición, estado actual de los recursos, información	Revisar y rediseñar las estrategias para la prestación del servicio educativo, Aplicar acciones para el mejoramiento continuo.	Realizar seguimiento al desarrollo de los planes institucionales, Vigilar el desarrollo de las acciones establecidas.	Documentos solicitud de resolución, organización inicial del curso, y de talento humano necesidades de recursos, elementos orientadores.

Actividades:	Planificación, medición y mejora
Documentos soporte:	Procedimiento de planificación plurianual, Procedimiento de planificación plurianual, procedimiento de medición y mejora.
Requisitos del cliente:	Pertinencia y viabilidad de los planes, asequibilidad de los recursos.
Requisitos organización:	Planes ejecutables, necesidades definidas de manera completa y concreta
Recursos:	Físicos, Personal, Instalaciones, Financieros.

Autorizaciones	
Elaborado por	Revisado y Aprobado por
Cargo	Cargo
Consejo Académico	Consejo Directivo

	PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN PLURIANUAL	Código	D1-P-01
		Versión	01
		Elaboración	31-Marzo-2012
		Actualización	00-00-00

1. OBJETIVO

Definir los elementos orientadores del proceso de prestación del servicio educativo, e incorporarlos en el PEI.

2. ALCANCE

Responsable: Director

Ejecutor: Director, Docentes, consejo relacionados.

Proveedor: Comunidad educativa, medición y mejora

Insumos: Objetivos institucionales, PEI, Acciones de mejoramiento a desarrollar.

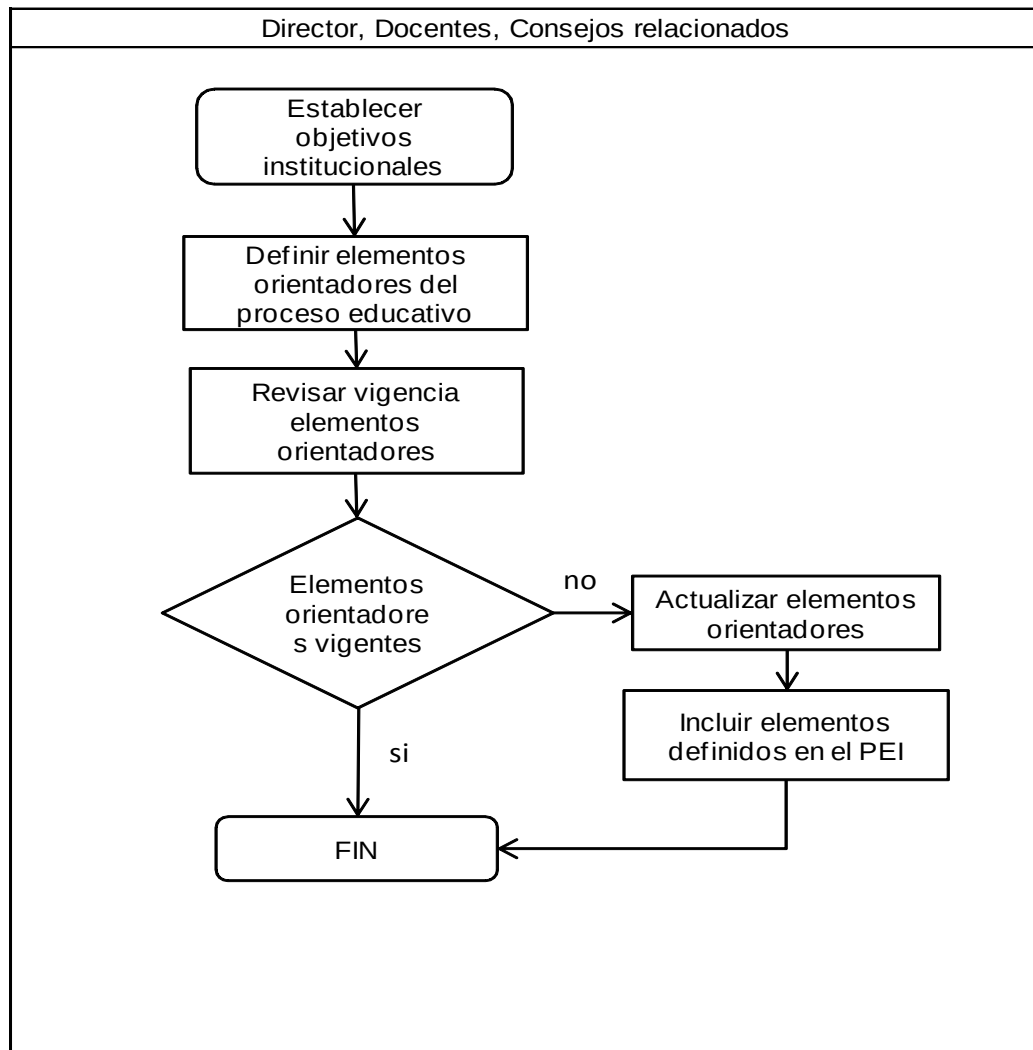
Cliente: Dirección.

Productos Elementos orientadores del proceso vigentes e incluidos en el PEI.

3. DESARROLLO

Ver página siguiente.

	PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN PLURIANUAL	Código	D1-P-01
		Versión	01
		Elaboración	31-Marzo-2012
		Actualización	00-00-00



	PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN PLURIANUAL	Código	D1-P-01
		Versión	01
		Elaboración	31-Marzo-2012
		Actualización	00-00-00

4. ESTABLECER OBJETIVOS INSTITUCIONALES

La institución define que quiere hacer y como lo quiere lograr, esto le permite elaborar su Proyecto Educativo Institucional.

5. DEFINIR ELEMENTOS ORIENTADORES DEL PROCESO EDUCATIVO

La institución establece las directrices que guiarán el proceso educativo: Misión, Visión, Filosofía, Convicciones, Metodología. La institución debe contar con estos elementos de manera permanente a lo largo del tiempo, aunque su vigencia debe revisarse.

6. REVISAR VIGENCIA DE LOS ELEMENTOS ORIENTADORES

La institución tiene la responsabilidad de examinar la validez de los elementos orientadores debido a que estos caducan o varían con el paso del tiempo.

Si al momento de revisarlos, estos elementos ya no están vigentes, es necesario ajustarlos a los cambios en el entorno interno y externo de la institución y posteriormente incluirlos en el PEI de la institución. De lo contrario termina el proceso.

AUTORIZACIONES	
Realizado por	Revisado y Aprobado por
Cargo	Cargo
Consejo Académico	Consejo Directivo

	PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN ANUAL	Código	D1-P-02
		Versión	01
		Elaboración	31-Marzo-2012
		Actualización	00-00-00

1. OBJETIVO

Coordinar los recursos humanos y físicos de la institución para la prestación del servicio educativo.

2. ALCANCE

Responsable: Director

Ejecutor: Director, Docentes, consejos relacionados.

Proveedor: Dirección, Gestión del talento humano, Gestión de la información, Gestión de los recursos.

Insumos: P.O.I del año anterior, documentos para resolución institucional, plan de área del año anterior, estado actual de los recursos, información estadística,

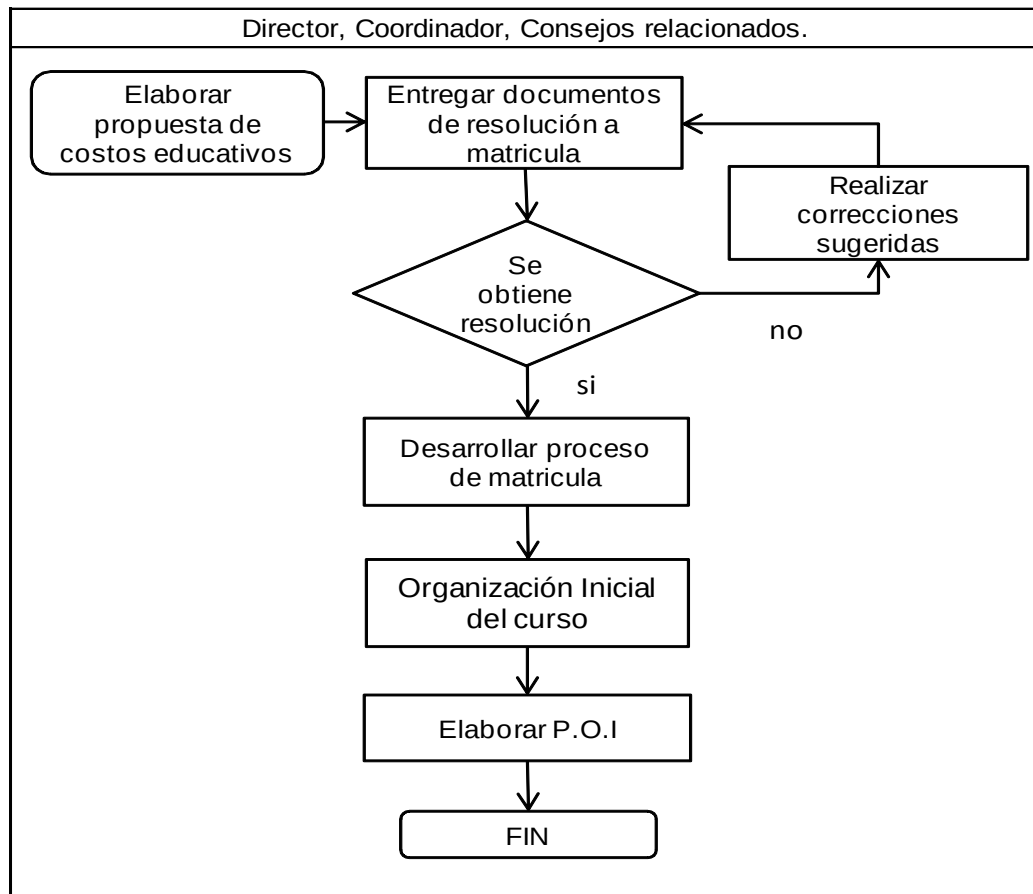
Cliente: Matricula, Docentes, Estudiantes

Productos: P.O.I del año, Propuesta de costos educativos, organización inicial del curso, documentos solicitud de resolución, cronograma, información sobre actividades.

3. DESARROLLO

Ver página siguiente.

	PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN ANUAL	Código	D1-P-02
		Versión	01
		Elaboración	31-Marzo-2012
		Actualización	00-00-00



	PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN ANUAL	Código	D1-P-02
		Versión	01
		Elaboración	31-Marzo-2012
		Actualización	00-00-00

4. ELABORAR PROPUESTA DE COSTOS EDUCATIVOS

El director y el consejo directivo elaboran la propuesta de costos educativos, la cual incluye los valores de matrícula, pensión, derechos de grado, boletines, constancias de acuerdo al incremento autorizado. Esta propuesta se presenta al consejo de padres, el cual aprueba o desaprueba esta propuesta.

5. ENTREGAR DOCUMENTOS DE RESOLUCIÓN A MATRICULA

Se reúnen los documentos solicitados por la Secretaria de Educación Departamental para la obtención de la resolución que permite iniciar el proceso de matrícula. Si se obtiene la resolución se desarrolla el proceso de matrícula, si no se hacen las correcciones sugeridas a los documentos hasta obtener la resolución.

6. DESARROLLAR PROCESO DE MATRICULA

Una vez obtenida la resolución de Secretaria de Educación Departamental, el director desarrolla el proceso de matrícula, el cual permite estimar el número de estudiantes que atenderá la institución en el nuevo año escolar.

7. ORGANIZACIÓN INICIAL DEL CURSO

El director se encarga de asignar los recursos de la institución, el coordinador con asesoría de la psicóloga, asigna la carga académica, teniendo como resultado los horarios de docentes y estudiantes. De igual forma la dirección define los salarios de los docentes y los uniformes que se usaran. Por último se establece un cronograma general de las actividades con los estudiantes, que abarca actividades académicas, culturales, pedagógicas y lúdicas.

8. ELABORACIÓN PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL

El director programa las actividades semanales de la institución, teniendo como referencia el P.O.I del año anterior, y permite la ejecución del cronograma general.

AUTORIZACIONES	
Realizado por	Revisado y Aprobado por
Cargo	Cargo
Director-docentes-Consejo Académico	Consejo Directivo

	PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN Y MEJORA	Código	D1-P-03
		Versión	01
		Elaboración	31-Marzo-2012
		Actualización	00-00-00

1. OBJETIVO

Realizar un diagnostico de la institución que conduzca a la toma de decisiones de sostenimiento y mejora, e indique las necesidades de recursos.

2. ALCANCE

Responsable: Director

Ejecutor: Director, Docentes.

Proveedor: Dirección

Insumos: Ámbitos de medición.

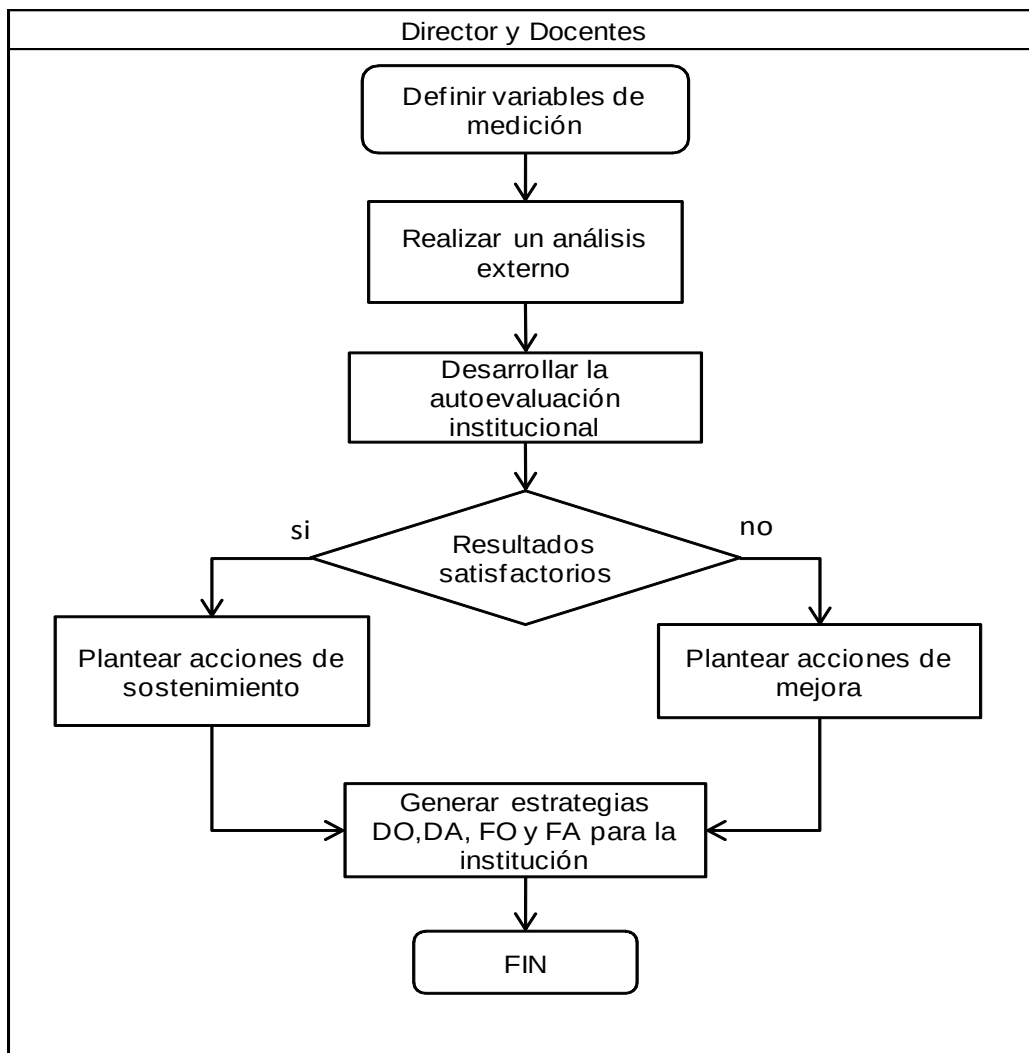
Cliente: Dirección, procesos de apoyo

Productos: Acciones de mejoramiento a ejecutar, necesidades de recursos de la institución

3. DESARROLLO

Ver página siguiente.

	PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN Y MEJORA	Código	D1-P-03
		Versión	01
		Elaboración	31-Marzo-2012
		Actualización	00-00-00



	PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN Y MEJORA	Código	D1-P-03
		Versión	01
		Elaboración	31-Marzo-2012
		Actualización	00-00-00

4. DEFINIR VARIABLES DE MEDICIÓN

El director define las variables que deben analizarse desde los ámbitos pedagógicos, académicos y administrativos.

Realizar análisis externo

El director elabora y aplica un instrumento de medición que permite conocer la percepción que tiene el padre de familia o acudiente y el estudiante sobre el servicio educativo prestado para analizar estos los resultados en el marco de la matriz DOFA.

5. DESARROLLAR AUTOEVALUACIÓN

El director y los docentes desarrollan la autoevaluación para determinar los resultados obtenidos durante el año en los aspectos pedagógicos, académicos y administrativos, lo que permite determinar las necesidades de recursos de la institución en el marco de la matriz DOFA.

Si los resultados obtenidos en las evaluaciones son satisfactorios, se definen acciones de sostenimiento, de lo contrario se concretan acciones de mejora

6. GENERAR ESTRATEGIAS DO, DA, FO, FA

El director y los docentes plantean estrategias teniendo como base el análisis de los resultados de la evaluación externa, y las derivaciones y necesidades determinadas en la autoevaluación institucional.

AUTORIZACIONES	
Realizado por	Revisado y Aprobado por
Cargo	Cargo
Director-Docentes-Consejo Académico	Consejo Directivo

Anexo B
Fichas técnica y procedimientos del proceso de Matrícula



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE MATRICULA

CÓD.	M-FT-01
Version	01
Elaboración	02-Abr-12
Actualización	00-00-00

Objetivo:

Registrar los datos de los estudiantes de la institución, sus acudientes y padres de familia.

Responsable:

Director

Ejecutor:

Director, Jefe de sistemas

Indicador:

nivel de cabalidad de registros: registro correctos/total de registros.

Proveedor:	ACTIVIDADES		Cliente:
Dirección, Gestión directiva, Gestión de la información, Acudiente o padre de familia	Planear	Hacer	Gestión de la información, Dirección.
	Solicitar resolución que le permite a la institución llevar a cabo el proceso de matrícula.	Informar la fecha y valor de la matrícula, diligenciar las fichas de matrícula y la recepción de documentos.	
Insumos:	Actuar	Verificar	Productos:
Fichas de matrícula, Formato de recepción de documentos, base de datos, documentos para solicitar resolución, datos del estudiante, base de datos de estudiantes.	Recibir paz y salvo para solicitar la resolución en próximo año.	Registrar estudiantes ante el SIMAT por vía electrónica.	Estudiantes matriculados y registrados ante el SIMAT

Actividades:	Solicitud de resolución, Registro académico, Registro ante SIMAT
Documentos soporte:	Procedimiento de solicitud de resolución, Procedimiento de registro académico, procedimiento de registro SIMAT
Requisitos del cliente:	Entrega de datos oportuna, correcta y completa.
Requisitos organización:	Desarrollo oportuno del proceso.
Recursos:	Físicos, Personal, Instalaciones, Tecnológicos.

Autorizaciones	
Elaborado por	Revisado y Aprobado por
Cargo	Cargo
Director	Consejo Directivo

	PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE RESOLUCIÓN	Código	M1-P-01
		Versión	01
		Elaboración	02-Abril-2012
		Actualización	00-00-00

1. OBJETIVO

Obtener la resolución de la secretaria de educación que le permite a la institución desarrollar el proceso de matrícula.

2. ALCANCE

Responsable: Director

Ejecutor: Director

Proveedor: Gestión Directiva

Insumos: Propuesta de costos educativos, Paz y Salvo secretaria de educación departamental, Autoevaluación, Actas y aprobación del consejo de padres, balances contables, propuesta fecha de matrícula, resolución del año anterior.

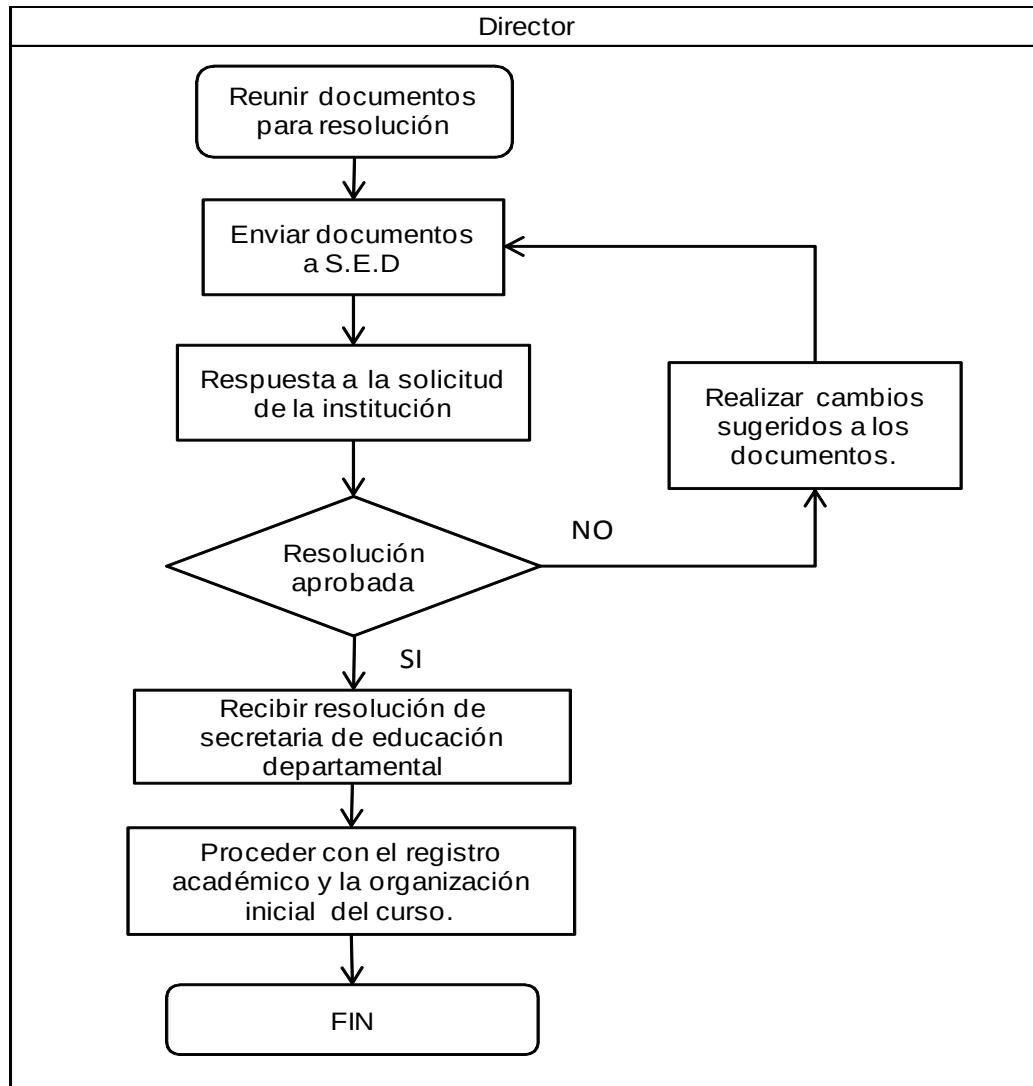
Cliente: Registro Académico

Productos: Resolución institucional

3. DESARROLLO

Ver página siguiente.

	PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE RESOLUCIÓN	Código	M1-P-01
		Versión	01
		Elaboración	02-Abril-2012
		Actualización	00-00-00



	PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE RESOLUCIÓN	Código	M1-P-01
		Versión	01
		Elaboración	02-Abril-2012
		Actualización	00-00-00

4. DEFINIR VARIABLES DE MEDICIÓN

El director define las variables que deben analizarse desde los ámbitos pedagógicos, académicos y administrativos.

5. REALIZAR ANÁLISIS EXTERNO

El director elabora y aplica un instrumento de medición que permite conocer la percepción que tiene el padre de familia o acudiente y el estudiante sobre el servicio educativo prestado para analizar estos los resultados en el marco de la matriz DOFA.

6. DESARROLLAR AUTOEVALUACIÓN

El director y los docentes desarrollan la autoevaluación para determinar los resultados obtenidos durante el año en los aspectos pedagógicos, académicos y administrativos, lo que permite determinar las necesidades de recursos de la institución en el marco de la matriz DOFA.

Si los resultados obtenidos en las evaluaciones son satisfactorios, se definen acciones de sostenimiento, de lo contrario se concretan acciones de mejora

7. GENERAR ESTRATEGIAS DO, DA, FO, FA

El director y los docentes plantean estrategias teniendo como base el análisis de los resultados de la evaluación externa, y las derivaciones y necesidades determinadas en la autoevaluación institucional.

AUTORIZACIONES	
Realizado por	Revisado y Aprobado por
Cargo	Cargo
Director	Consejo Directivo

	PROCEDIMIENTO DE REGISTRO ACADÉMICO	Código	M1-P-03
		Versión	01
		Elaboración	02-Abril-2012
		Actualización	00-00-00

1. **OBJETIVO**

Registrar los datos de los estudiantes, su acudiente y padres de familia.

2. **ALCANCE**

Responsable: Director

Ejecutor: Director, Coordinador

Proveedor: Dirección, Solicitud de resolución, Padre de familia/ acudiente

Insumos: Resolución, Fotocopia del registro civil, Fotocopia de tarjeta de identidad (niños mayores de 7 años), Fotocopia de la cedula del acudiente, Fotocopia del carnet de vacunas, Certificado médico, 5 fotos de 3 x 4 fondo blanco o azul, Constancia de afiliación a la entidad de salud, Retiro del SIMAT, Ficha de matrícula y formato de recepción de documentos.

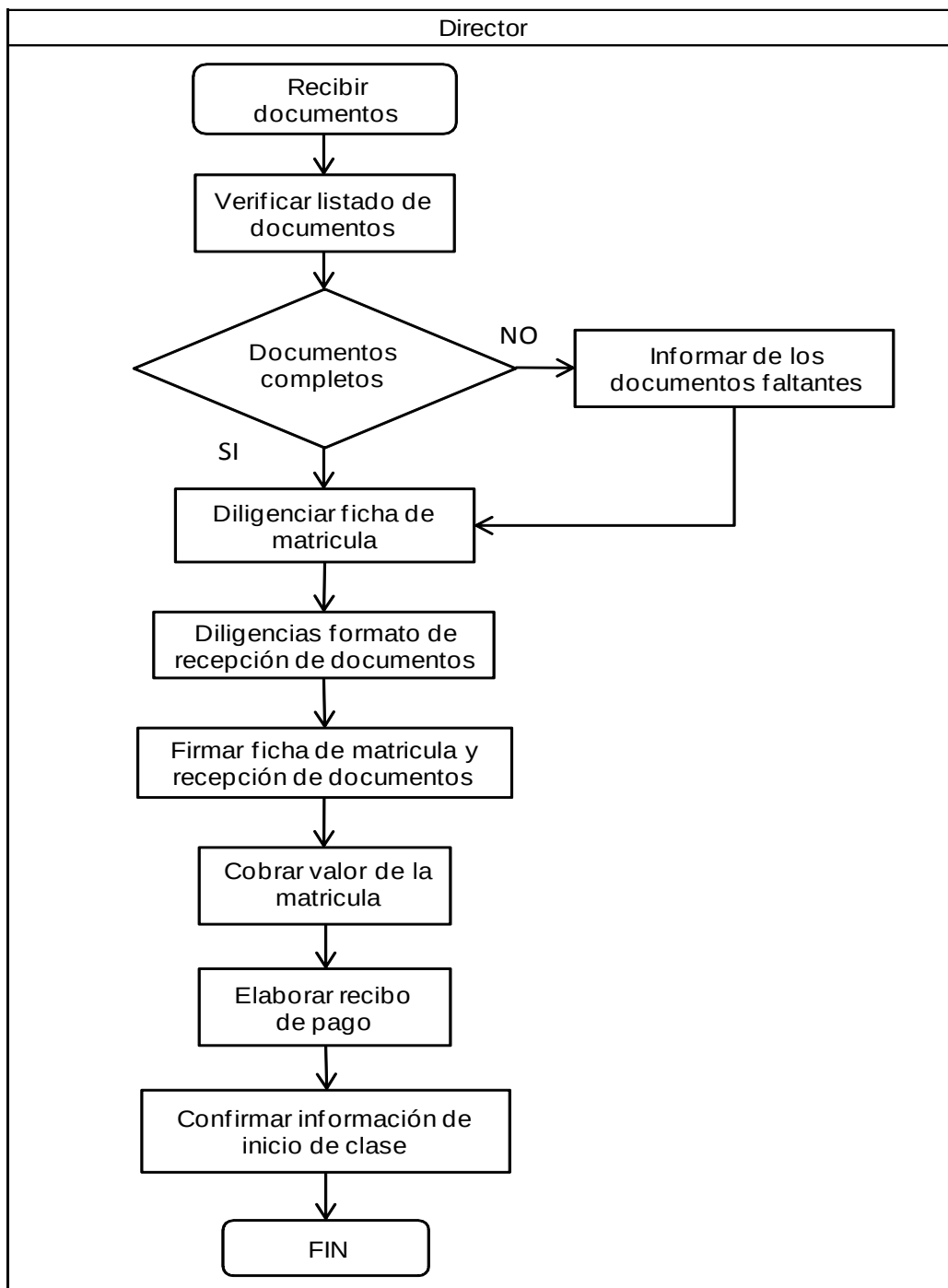
Cliente: Registro SIMAT.

Productos: Registro de estudiantes matriculados

3. **DESARROLLO**

Ver página siguiente.

	PROCEDIMIENTO DE REGISTRO ACADÉMICO		Código	M1-P-03
			Versión	01
			Elaboración	02-Abril-2012
			Actualización	00-00-00



	PROCEDIMIENTO DE REGISTRO ACADÉMICO	Código	M1-P-03
		Versión	01
		Elaboración	02-Abril-2012
		Actualización	00-00-00

4. RECIBIR DOCUMENTOS

El director o el coordinador reciben los documentos solicitados, verificando el listado de los mismos para comprobar que estén completos.

Si los documentos no están completos se informa al acudiente sobre los documentos faltantes, de lo contrario se procede directamente a diligenciar los formatos de ficha de matrícula y recepción de documentos.

5. FIRMAR FICHA DE MATRICULA

El acudiente y el representante de la institución firman la ficha de matrícula y de recepción de documentos.

6. COBRAR VALOR DE MATRICULA

El representante de la institución recibe del acudiente el pago por concepto de matrícula para posteriormente elaborar el recibo de pago.

7. CONFIRMACIÓN DE INFORMACIÓN DE INICIO DE CLASES

El representante de la institución reitera la fecha y hora de inicio de clases, entre otros datos de carácter general.

AUTORIZACIONES	
Realizado por	Revisado y Aprobado por
Cargo	Cargo
Director-Coordinador	Consejo Directivo

	PROCEDIMIENTO DE REGISTRO SIMAT	Código	M1-P-03
		Versión	01
		Elaboración	02-Abril-2012
		Actualización	00-00-00

1. OBJETIVO

Registrar a los estudiantes de la institución en el Sistema de Matricula

2. ALCANCE

Responsable: Director

Ejecutor: Jefe de sistemas

Proveedor: Registro académico, Gestión de la información.

Insumos: Registro de estudiantes matriculados, base de datos de estudiantes.

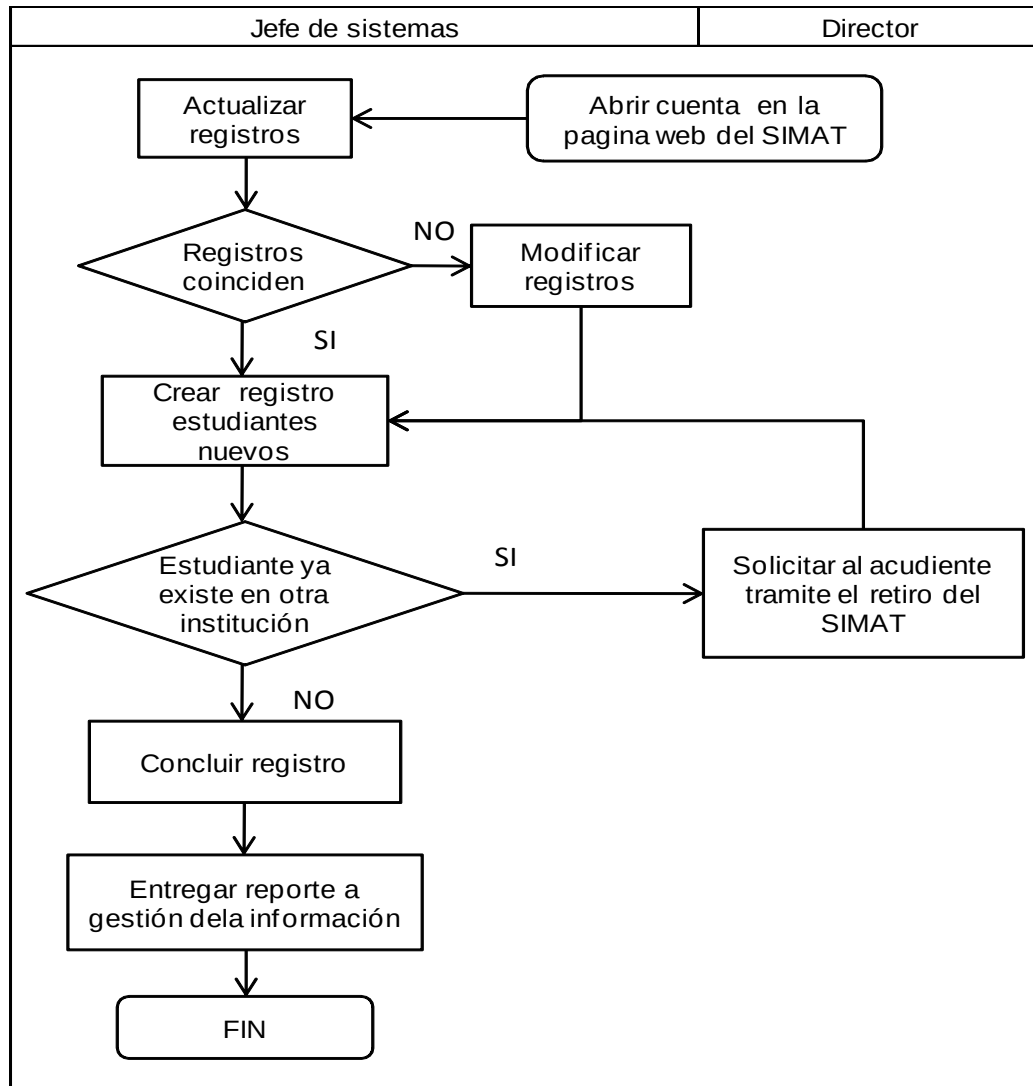
Cliente: Dirección, Gestión de la información

Productos: Estudiantes de la institución registrados ante el SIMAT

3. DESARROLLO

Ver página siguiente

	PROCEDIMIENTO DE REGISTRO SIMAT		Código	M1-P-03
			Versión	01
			Elaboración	02-Abril-2012
			Actualización	00-00-00



	PROCEDIMIENTO DE REGISTRO SIMAT	Código	M1-P-03
		Versión	01
		Elaboración	02-Abril-2012
		Actualización	00-00-00

4. ABRIR CUENTA PAGINA WEB DEL SIMAT

El jefe de sistemas con la asesoría de la dirección abre una cuenta en la página web del sistema de matrícula, en la cual registra los estudiantes matriculados en la institución.

5. ACTUALIZAR REGISTROS

El jefe de sistemas compara los registros del SIMAT con la base de datos de Gestión de la información. Si los datos no coinciden se modificaran los registros de la página según correspondan (repitentes, cambios en los grupos, traslados, desertores). Si los datos coinciden procederá con la creación de los registros de los estudiantes nuevos en todos los grados.

6. CREAR REGISTROS NUEVOS

El jefe de sistemas crea en el SIMAT el registro de los estudiantes que ingresan a la institución por primera vez. Si estudiante esta registrado en otra institución se solicita al acudiente que tramite su retiro del sistema por parte de la otra institución para poder crear el registro, si no concluye el registro.

7. ENTREGAR REPORTE A GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

El área de sistemas entrega el reporte de los estudiantes registrados en SIMAT a gestión de la información para su uso en otros procesos.

AUTORIZACIONES	
Realizado por	Revisado y Aprobado por
Cargo	Cargo
Jefe de sistemas	Director

Anexo C
Fichas técnica y procedimientos del proceso de Gestión Académica



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN ACADÉMICA

CÓD.	M-FT-02
Version	01
Elaboración	02-Abr-12
Actualización	00-00-00

Objetivo:

Desarrollar los planes de área, talleres de padres y aulas abiertas

Responsable:

Director

Ejecutor:

Docentes, Coordinador, Psicólogo.

Indicador:

Nivel del cumplimiento de los planes: Planes ejecutados/ total planes establecidos. Resultados pruebas de estado.

Proveedor:	ACTIVIDADES		Cliente:
Gestión directiva, Gestión del talento humano, Gestión de la información, Gestión de los recursos.	Planear	Hacer	Estudiante, padre de familia, audiente, Gestión de la información.
	Preparar el desarrollo de los planes de área, actividades pedagógica, actividades, de información y atención a padres y acudientes	Desarrollar los planes de área y demás actividades pedagógicas y las actividades preparadas con los padres y acudientes.	
Insumos:	Actuar	Verificar	Productos:
Plan de área anual, asignación de carga académica, cronograma general, Recursos para el funcionamiento de la institución, Planillas.	Desarrollar acciones para la adecuada ejecución de los planes.	Comparar cada periodo el desarrollo de actividades con los planes establecidos al comienzo del año.	Plan de área desarrollado, información académica y disciplinaria del estudiante.

Actividades:	Gestión pedagógica, Información y atención a padres y acudientes.
Documentos soporte:	Procedimiento desarrollo académico, procedimiento aula abierta, procedimiento escuela de padres
Requisitos del cliente:	Desarrollo completo de los planes académicos, Información académica completa y validada.
Requisitos organización:	Resultados satisfactorios en pruebas de estado
Recursos:	Físicos, Financieros, Personal, Instalaciones.

Autorizaciones	
Elaborado por	Revisado y Aprobado por
Cargo	Cargo
Docentes-Psicólogo	Coordinador-Director

	PROCEDIMIENTO DE AULA ABIERTA	Código	M2-P-01
		Versión	01
		Elaboración	02-Abril-2012
		Actualización	00-00-00

1. OBJETIVO

Informar al acudiente sobre la situación académica y disciplinar del estudiante, responder las preguntas que tenga el acudiente sobre asuntos en particular.

2. ALCANCE

Responsable:

Director

Ejecutor: Directores de grupo

Proveedor: Gestión directiva, desarrollo académico.

Insumos: Cronograma, información disciplinar y académica del estudiante.

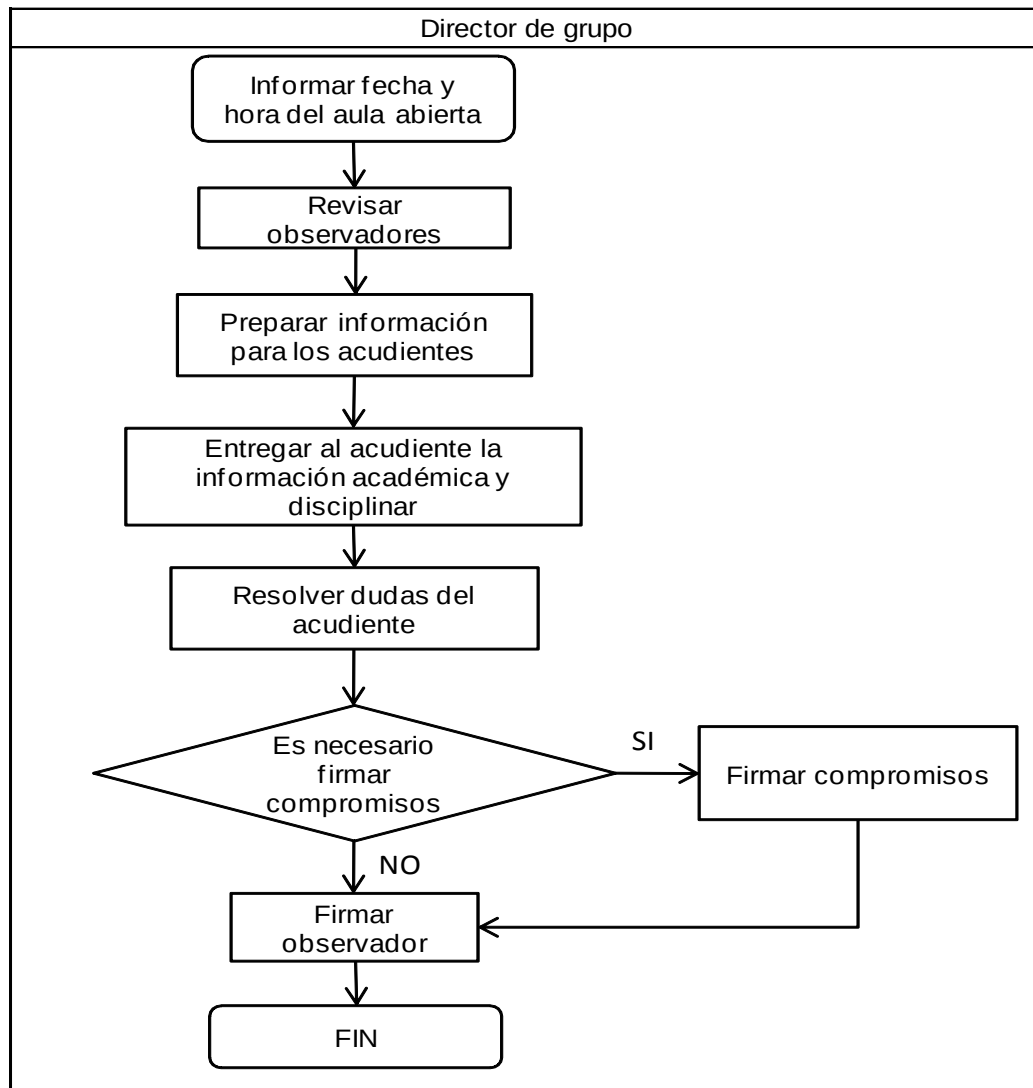
Cliente: Educandos, padres de familia, acudientes

Productos: Observadores firmados por los acudientes.

3. DESARROLLO

Ver página siguiente.

	PROCEDIMIENTO DE AULA ABIERTA	Código	M2-P-01
		Versión	01
		Elaboración	02-Abril-2012
		Actualización	00-00-00



	PROCEDIMIENTO DE AULA ABIERTA	Código	M2-P-01
		Versión	01
		Elaboración	02-Abril-2012
		Actualización	00-00-00

4. INFORMAR FECHA Y HORA DEL AULA ABIERTA

El director de grupo informa mediante una nota al acudiente la fecha y hora del aula abierta.

5. REVISAR OBSERVADORES

El director de grupo revisa los observadores de sus estudiantes para informar la situación disciplinaria al acudiente.

6. PREPARAR INFORMACIÓN PARA LOS ACUDIENTES

El director de grupo alista la información que entregara a los acudientes (observaciones académicas, información general)

7. ENTREGAR INFORMACIÓN AL ACUDIENTE

El director de grupo informa al acudiente sobre el desarrollo académico y disciplinar del educando y resuelve las dudas que este tenga, de ser necesario se firmara un compromiso de lo contrario el acudiente firma el observador del estudiante como prueba de su asistencia al aula abierta.

AUTORIZACIONES	
Realizado por	Revisado y Aprobado por
Cargo	Cargo
Docente	Coordinador

	PROCEDIMIENTO DE ESCUELA DE PADRES	Código	M2-P-02
		Versión	01
		Elaboración	02-Abril-2012
		Actualización	00-00-00

1. **OBJETIVO**

Asesorar a los padres para una mejor formación de estudiante

2. **ALCANCE**

Responsable: Dirección

Ejecutor: Psicólogo, Dirección.

Proveedor: Gestión directiva, Gestión de los recursos.

Insumos: Cronograma general, planes de área, recursos.

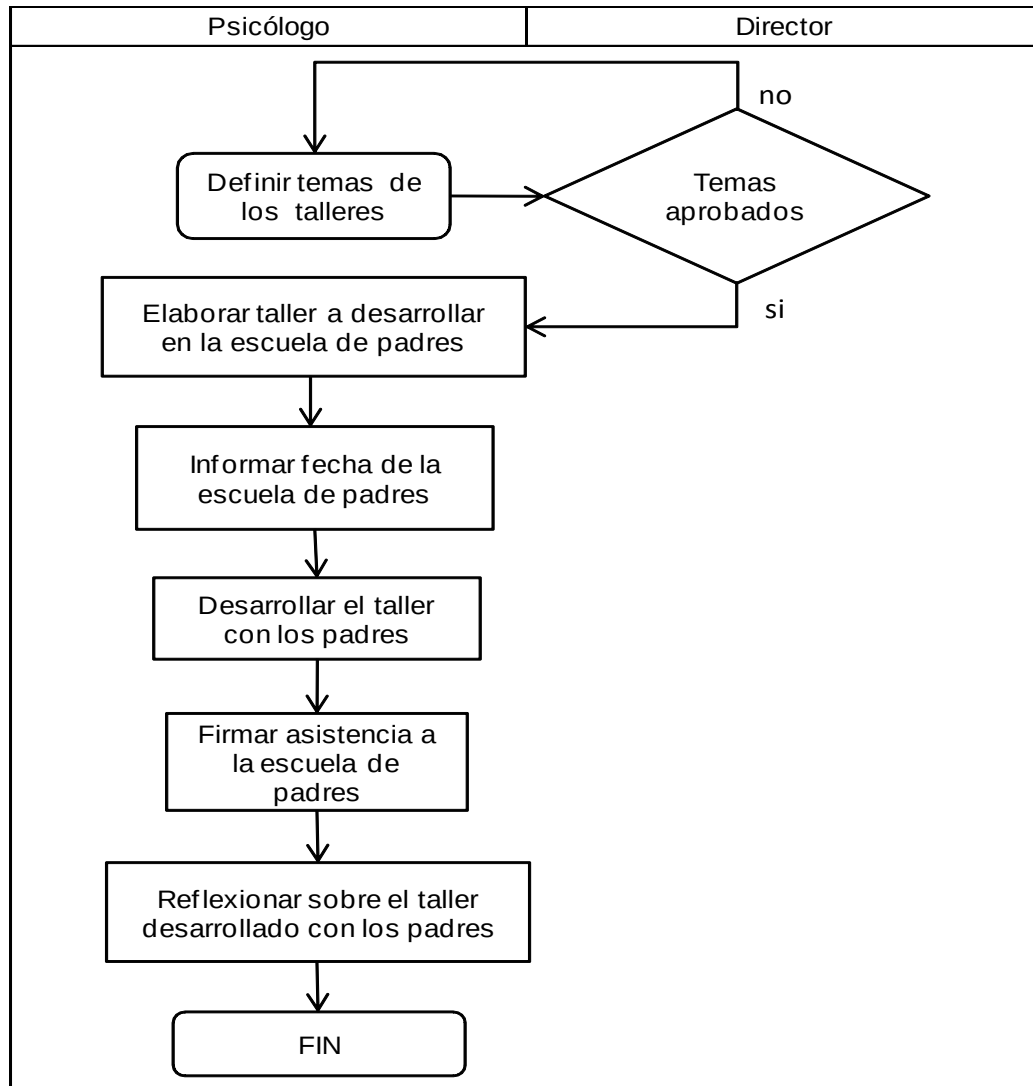
Cliente: Padres de familia, acudientes,

Productos: Talleres desarrollados por los padres

3. **DESARROLLO**

Ver página siguiente.

	PROCEDIMIENTO DE ESCUELA DE PADRES	Código	M2-P-02
		Versión	01
		Elaboración	02-Abril-2012
		Actualización	00-00-00



	PROCEDIMIENTO DE ESCUELA DE PADRES	Código	M2-P-02
		Versión	01
		Elaboración	02-Abril-2012
		Actualización	00-00-00

4. DEFINIR EL TEMA DEL TALLER

El psicólogo de la institución define el tema de la escuela de padres teniendo en cuenta los temas las actividades académicas de los estudiantes. Estos temas se presentan a la dirección, si esta los aprueba se elabora el taller a desarrollar en la escuela de padres, de lo contrario se vuelve a definir los temas.

5. INFORMAR FECHA DE LA ESCUELA DE PADRES

El psicólogo da a conocer por medio del director de grupo las fechas de las escuelas de padres.

6. DESARROLLAR ESCUELA DE PADRES

El psicólogo aplica los talleres con los padres de familia, reflexionando sobre lo que se ha aprendido del taller.

7. FIRMAR ASISTENCIA

El Psicólogo deja constancia de la asistencia de los padres de familia mediante la firma de asistencia

8. REFLEXIÓN SOBRE EL TALLER DESARROLLADO CON LOS PADRES

El Psicólogo evalúa el desarrollo del taller con el objetivo de mejorar el desarrollo de las siguientes escuelas de padres.

AUTORIZACIONES	
Realizado por	Revisado y Aprobado por
Cargo	Cargo
Psicólogo	Director

	PROCEDIMIENTO DE DESARROLLO ACADÉMICO	Código	M2-P-03
		Versión	01
		Elaboración	02-Abril-2012
		Actualización	00-00-00

1. OBJETIVO

Desarrollar planes de área, proyectos de aula, actividades lúdicas, académicas y culturales que se han programado con los estudiantes.

2. ALCANCE

Responsable: Director

Ejecutor: Docente, Coordinador, comité académico.

Proveedor: Gestión directiva, Gestión del talento humano, Gestión de los recursos, Gestión de la información.

Insumos: Plan de área anual, Plan de área bimestral, Recursos para el funcionamiento de la institución, cronograma general, asignación de carga académica, planillas de estudiantes.

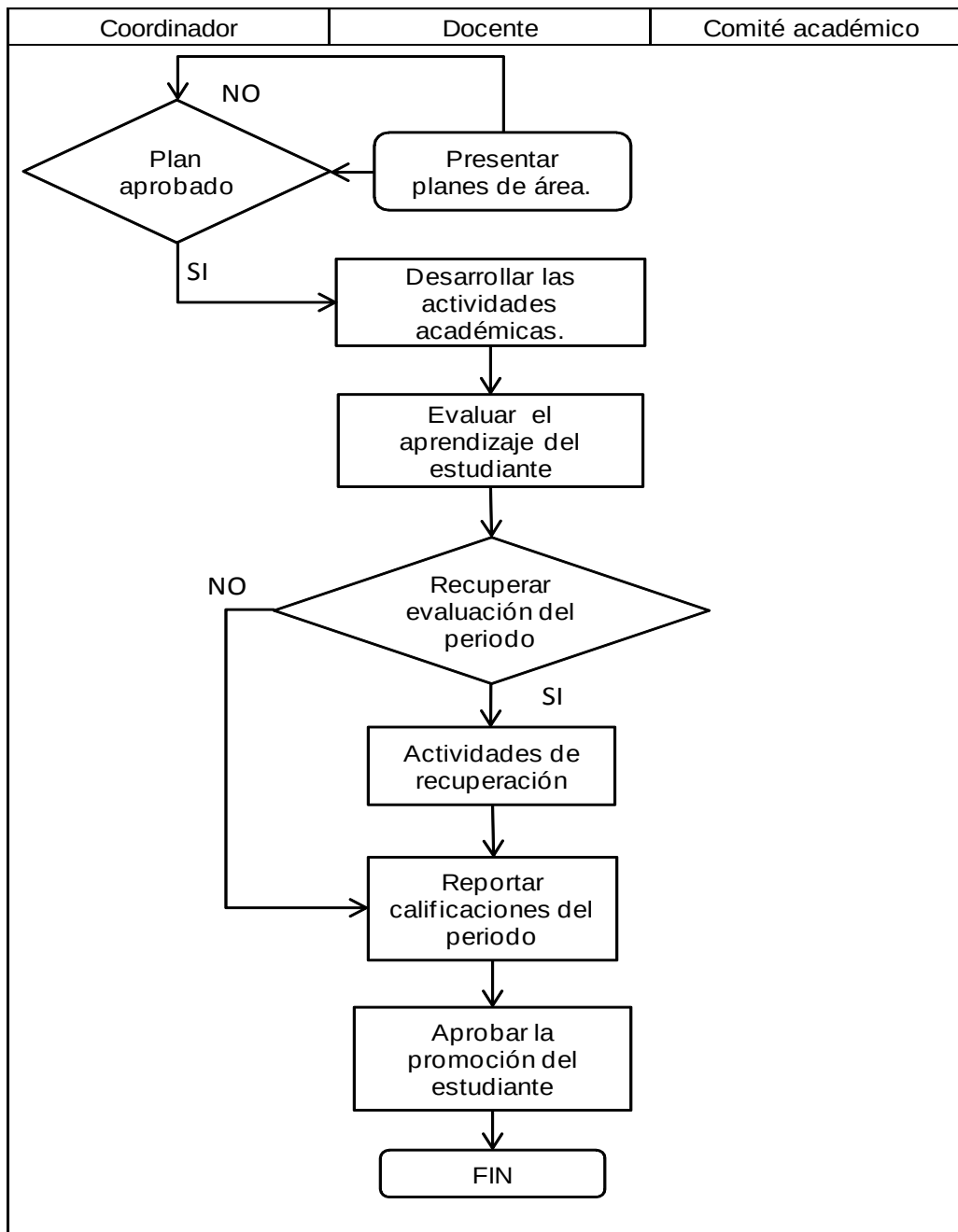
Cliente: Educando, Gestión de la información, aula abierta.

Productos: Informes académicos y disciplinarios

3. DESARROLLO

Ver página siguiente.

	PROCEDIMIENTO DE DESARROLLO ACADÉMICO	Código	M2-P-03
		Versión	01
		Elaboración	02-Abril-2012
		Actualización	00-00-00



	PROCEDIMIENTO DE DESARROLLO ACADÉMICO	Código	M2-P-03
		Versión	01
		Elaboración	02-Abril-2012
		Actualización	00-00-00

4. ELABORACIÓN DE PLANES DE ÁREA

El docente elabora los planes de áreas anuales y bimestrales para las materias que tiene a cargo, los cuales debe presentar ante la coordinación para su aprobación, si el plan no es aprobado debe volver a elaborarse

5. DESARROLLAR LAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS

El docente usa las horas de clase para desarrollar los contenidos del plan de área en las aulas con los estudiantes. Además se desarrollan en la institución actividades culturales, lúdicas y pedagógicas que aportan a la formación del educando

6. EVALUAR EL APRENDIZAJE DEL ESTUDIANTE

El docente evalúa mediante diferentes métodos y periódicamente si el estudiante ha asimilado los contenidos, otorgándole calificación de acuerdo al desempeño del estudiante en la evaluación. De ser necesario se aplicara una actividad que permita al estudiante mejorar la calificación obtenida, de lo contrario se reporta la primera nota

7. REPORTAR CALIFICACIONES

El docente acumula y reporta las calificaciones obtenidas por los estudiantes ante para su sistematización, la generación de boletines y la promoción del estudiante.

8. APROBAR LA PROMOCIÓN DEL ESTUDIANTE

El comité de evaluación y promoción revisa las notas del estudiante y decidirá si puede ser promovido al año siguiente.

AUTORIZACIONES	
Realizado por	Revisado y Aprobado por
Cargo	Cargo
Docentes, Coordinador	Director

Anexo D
Fichas técnica y procedimientos del proceso de Gestión del Talento Humano



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

CÓD.	A-FT-01
Version	01
Elaboración	03-Abr-12
Actualización	00-00-00

Objetivo:

Vincular a la institución docentes con el perfil estipulado por el establecimiento, procurando su actualización y evaluando su desempeño en la búsqueda de la mejora del servicio educativo.

Responsable:

Director

Ejecutor:

Director, Psicólogo.

Indicador:

nivel de competencias: Docentes que cumplen la competencia/Total Docentes.

Proveedor:	ACTIVIDADES		Cliente:
Gestión directiva, Secretaria de educación municipal, Universidad des, editoriales.	Planear	Hacer	Gestión académica, Gestión directiva, Docente
	Establecer las necesidades de talento humano de la institución, seleccionar las capacitaciones en las que participaran los docentes.	Seleccionar y contratar los docentes y personal directivo y de apoyo que cumplan con el perfil establecido por la institución, Autorizar la asistencia de los docentes a las capacitaciones.	
Insumos:	Actuar	Verificar	Productos:
Necesidades de talento humano, ambitos de medición, Ofertas de capacitación nes.	Emprender acciones preventivas o correctivas o de mantenimiento del desempeño, Apropiación e implementa ción de nuevos conocimiento tos	Evaluar el desempeño de los docentes, directivos y personal de apoyo, comprobar la asistencia de los docentes a la capacitación y utilidad de la misma.	Docentes contratados, evaluados y actualizados

Actividades:	Selección y contratación, evaluación de docentes, Actualización
Documentos soporte:	Procedimiento de selección y contratación, procedimiento de evaluación, procedimiento de actualización, <u>perfiles de competencias, manual de competencias.</u>
Requisitos del cliente:	Desarrollo de las funciones asignadas, Cumplimiento del perfil.
Requisitos organización:	Desempeño satisfactorio por parte del docente.
Recursos:	Físicos, Humanos, Financieros, Instalaciones

Autorizaciones	
Elaborado por	Revisado y Aprobado por
Cargo	Cargo
Director - Psicólogo	Consejo Directivo

	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN	Código	A1-P-01
		Versión	01
		Elaboración	03-Abril-2012
		Actualización	00-00-00

1. **OBJETIVO**

Seleccionar y contratar los docentes que requiere la institución de acuerdo a los perfiles establecidos.

2. **ALCANCE**

Responsable: Director, Psicólogo.

Ejecutor: Director, Psicólogo.

Proveedor: Gestión directiva, Evaluación de docentes

Insumos: necesidades de talento humano, Evaluación de docentes.

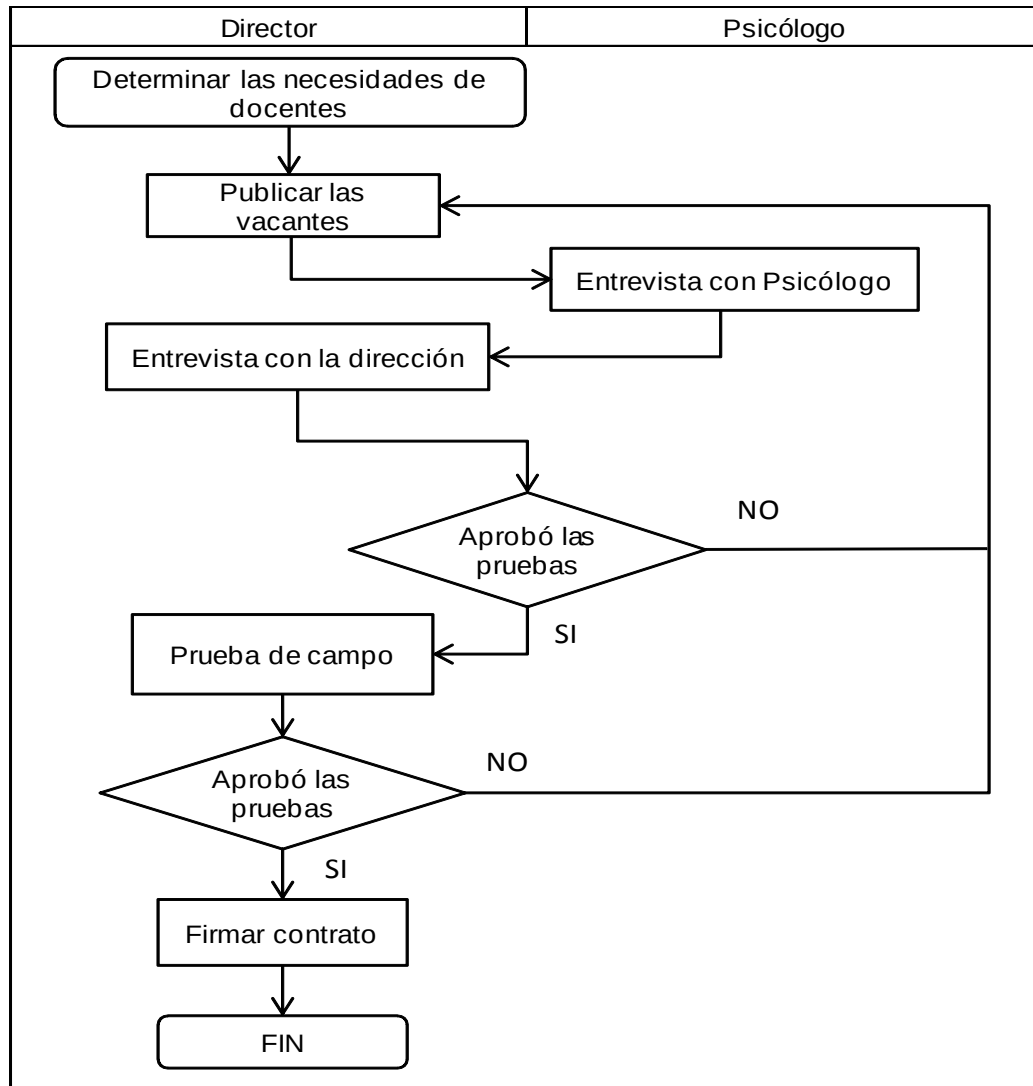
Cliente: Gestión académica.

Productos: Contratos firmados con los docentes.

3. **DESARROLLO**

Ver página siguiente.

	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN	Código	A1-P-01
		Versión	01
		Elaboración	03-Abril-2012
		Actualización	00-00-00



	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN	Código	A1-P-01
		Versión	01
		Elaboración	03-Abril-2012
		Actualización	00-00-00

4. DETERMINAR LAS NECESIDADES DE DOCENTES

El director establece, de acuerdo a la autoevaluación institucional cuantos docentes se van a contratar para el nuevo año escolar.

5. PUBLICAR VACANTES

El director da a conocer las vacantes para recibir las hojas de vidas de los aspirantes y convocar a las pruebas.

6. ENTREVISTA CON EL PSICÓLOGO

El psicólogo de la institución realiza una entrevista a los aspirantes y evalúa si cumple con el perfil requerido por la institución.

7. ENTREVISTA CON LA DIRECCIÓN

El director entrevista a los aspirantes y evalúa si cumple con el perfil requerido por la institución. Si el aspirante aprueba estas entrevistas desarrollara una prueba de campo, si ningún aspirante aprueba se vuelve a publicar las vacantes.

8. PRUEBA DE CAMPO

El director aplica una prueba de campo a los aspirantes que aprobaron las entrevistas. Si un aspirante aprueba la prueba de campo se firma un contrato con el docente. Si ningún aspirante aprueba se vuelven a publicar la vacante.

AUTORIZACIONES	
Realizado por	Revisado y Aprobado por
Cargo	Cargo
Psicólogo- Director	Consejo Directivo

	PROCEDIMIENTO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCENTES	Código	A1-P-02
		Versión	01
		Elaboración	03-Abril-2012
		Actualización	00-00-00

1. **OBJETIVO**

Mejorar el perfil de los docentes que laboran en la institución.

2. **ALCANCE**

Responsable: Director

Ejecutor: Director, Docente

Proveedor: Secretaria de Educación municipal, Universidades, Editoriales.

Insumos: Ofertas de cursos, talleres y actualizaciones.

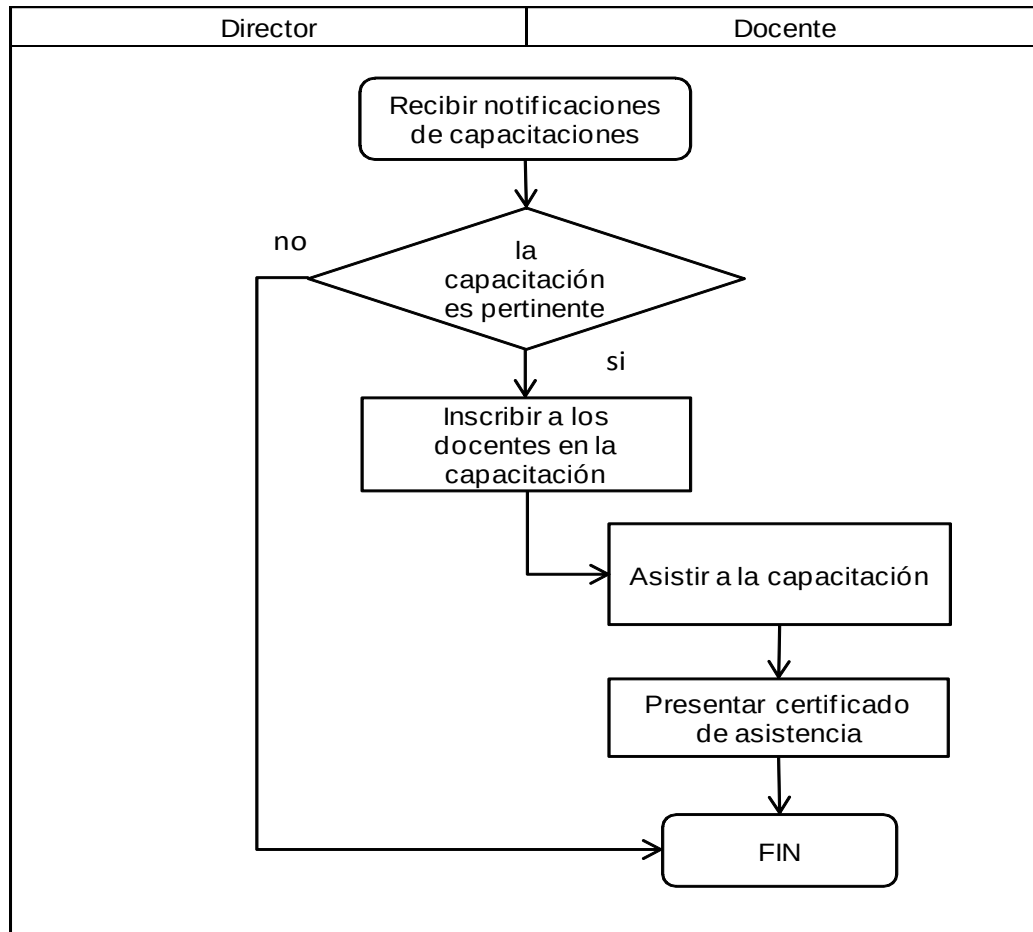
Cliente: Docentes

Productos: Perfil profesional mejorado

3. **DESARROLLO**

Ver página siguiente.

	PROCEDIMIENTO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCENTES	Código	A1-P-02
		Versión	01
		Elaboración	03-Abril-2012
		Actualización	00-00-00



	PROCEDIMIENTO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCENTES	Código	A1-P-02
		Versión	01
		Elaboración	03-Abril-2012
		Actualización	00-00-00

4. RECIBIR NOTIFICACIONES DE CAPACITACIONES

El director o el docente reciben notificaciones sobre las capacitaciones ofrecidas. Si la capacitación es pertinente se inscribe al docente, si no termina el proceso.

5. ASISTIR A LAS CAPACITACIONES

El docente inscrito en la capacitación asiste a la misma en la fecha y hora el que se realizara.

6. PRESENTAR CERTIFICADO DE ASISTENCIA

El docente presenta una constancia de que asistió a la capacitación.

AUTORIZACIONES	
Realizado por	Revisado y Aprobado por
Cargo	Cargo
Docente	Director

	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DOCENTE	Código	A1-P-03
		Versión	01
		Elaboración	03-Abril-2012
		Actualización	00-00-00

1. **OBJETIVO**

Evaluar el desempeño de los docentes de la institución

2. **ALCANCE**

Responsable: Director

Ejecutor: Director, Coordinador-Psicólogo.

Proveedor: Gestión directiva.

Insumos: Ámbitos de medición

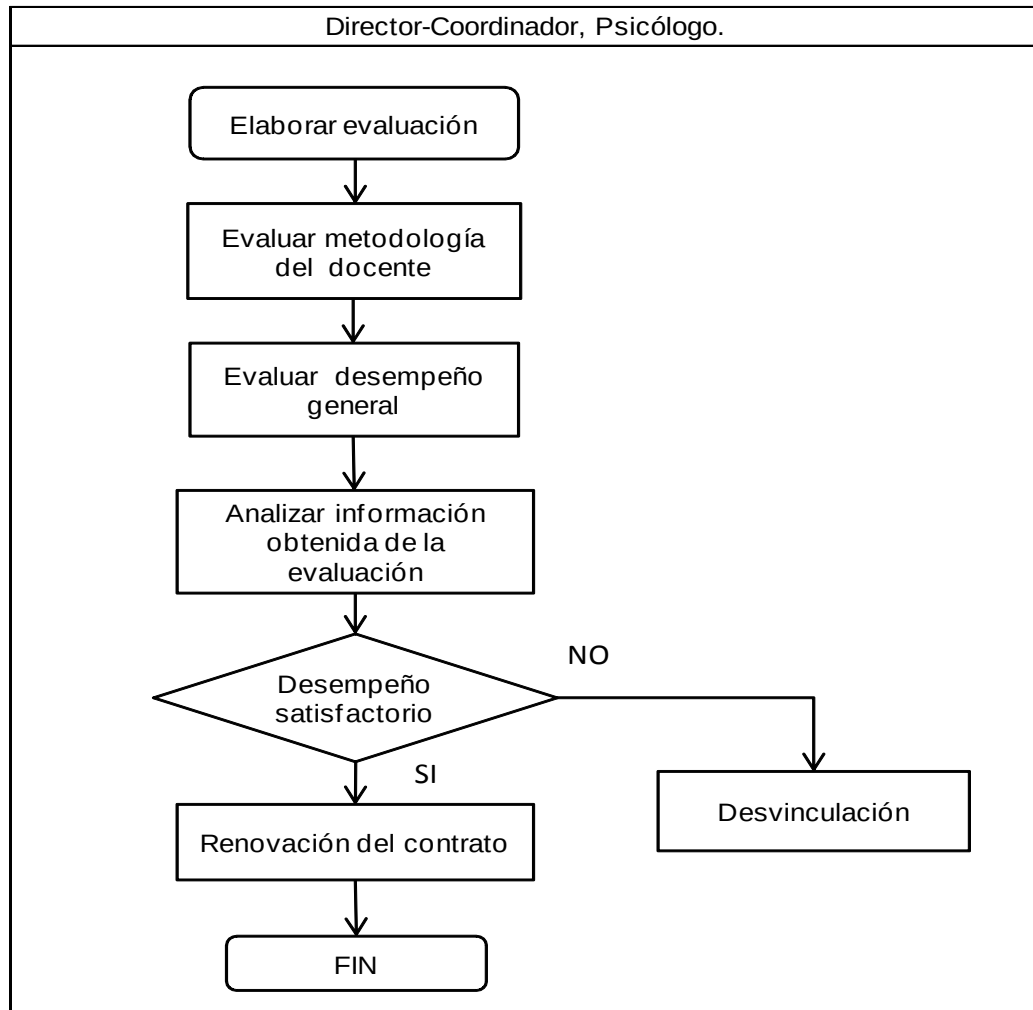
Cliente: Gestión directiva, selección y contratación

Productos: Informes sobre el desempeño de los docentes.

3. **DESARROLLO**

Ver página siguiente.

	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DOCENTE	Código	A1-P-03
		Versión	01
		Elaboración	03-Abril-2012
		Actualización	00-00-00



	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DOCENTE	Código	A1-P-03
		Versión	01
		Elaboración	03-Abril-2012
		Actualización	00-00-00

4. ELABORAR EVALUACIÓN

El director elabora una evaluación que se aplica a los estudiantes con el objetivo de evaluar la metodología del docente teniendo como criterios principales el grado del estudiante y el plan de área que el docente está desarrollando.

Evaluar la metodología del docente: El director aplica las pruebas a los estudiantes cruzando los docentes, quienes las entregan a la dirección para su calificación.

5. EVALUAR EL DESEMPEÑO GENERAL

El director con asesoría del coordinador y el Psicólogo, califica aspectos relacionados con el desempeño del docente, como sentido de pertenencia, comportamiento y el cumplimiento de sus deberes.

6. ANALIZAR LA INFORMACIÓN OBTENIDA DE LA EVALUACIÓN

El director revisara la los resultados de la evaluación metodológica y del desempeño general. Si el desempeño del docente es satisfactorio el contrato es renovado si no el docente es desvinculado.

AUTORIZACIONES	
Realizado por	Revisado y Aprobado por
Cargo	Cargo
Director-Coordinador-psicólogo	Consejo Directivo

Anexo E
Manual de funciones y competencias

	LICEO FORJADORES DE FUTURO MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS	CÓD A-MC-1
---	--	-----------------------

Justificación:

El manual de funciones y competencias se constituye en un soporte para el proceso de gestión del talento humano, debido a que formaliza los criterios que tiene el Liceo Forjadores del Futuro para la selección de los docentes y del personal administrativo a través de la definición de los cargos. Así mismo le permite alinear estos criterios con el modelo de gestión por procesos por medio de la asignación de funciones.

Objetivo:

Definir las funciones que corresponden a los cargos del Liceo Forjadores del Futuro, el perfil y las competencias requeridas para desempeñarlos, convirtiéndose en fuente de consulta y soporte para el proceso de gestión del talento humano.

Descripción: El manual de funciones y competencias reúne en un solo documento los perfiles de los cargos del Liceo Forjadores del Futuro.

Los elementos que componen un perfil del cargo son los siguientes:

I. Identificación del cargo

Nombre del cargo: Denominación otorgada al cargo dentro del Liceo Forjadores del Futuro.

Jefe inmediato: Hace referencia al cargo de la persona que guía las labores del cargo que se describe.

Dependencia: Área de la institución en la que se desarrollan las funciones de un cargo.

II. Resumen del cargo

Describe el objetivo del cargo dentro del Liceo y sus funciones de manera general.

III. Descripción de funciones

Son las actividades y tareas realizadas por la persona que ocupa el cargo descrito en ejercicio del mismo.

IV. Perfil requerido

Se refiere a los requisitos académicos y de experiencia laboral establecidas para el ejercicio del cargo dentro del Liceo.

Educación: se refiere al nivel de escolaridad o formación académica y la especificidad requerida para desempeñar el cargo.

Experiencia: se señala en tiempo laborado requerido con el fin demostrar la práctica necesaria para el buen desempeño de una labor.

V. Competencias

Son las condiciones o habilidades que debe poseer un individuo para el ejercicio de su cargo. Estas se clasifican en administrativas, laborales y humanas.

Autorizaciones del manual de funciones y competencias	
Realizado por	Revisado y Aprobado por
Cargo	Cargo
Psicólogo- Director	Consejo Directivo

	LICEO FORJADORES DE FUTURO PERFIL DE COMPETENCIAS PARA EL CARGO DE DIRECTOR	Cód.	A1-F-1
		Versión	01
		Elaboración	11-Abril 2012
		Actualización	00-00-00

I. Identificación del cargo	
Nombre del cargo:	Director
Jefe inmediato:	
Dependencia:	Dirección

II. Resumen del cargo

Desarrollar las actividades administrativas que garanticen el normal funcionamiento de la institución y actuar en representación de la misma ante la sociedad y las autoridades. Manejar adecuadamente los recursos de la institución.

III. Descripción de Funciones

Gestión directiva	FUNCIÓN
P	Preparar las reuniones del consejo académico. Implementar estrategias encaminadas a mejorar la prestación del servicio educativo.
H	Presidir las reuniones del consejo académico, dirigir la organización del curso, conducir el desarrollo curricular y pedagógico. Implementar estrategias encaminadas a mejorar la prestación del servicio educativo.
V	Recibir y dar informe sobre el desarrollo de los planes institucionales. Vigilar el desarrollo de las estrategias de mejoramiento definidas.
A	Implementar estrategias para la correcta ejecución de los planes. Promover el mejoramiento continuo de la calidad de la educación.

Matricula	FUNCIÓN
P	Preparar los documentos requeridos en la solicitud de la resolución y presentarlos ante Secretaria de Educación Departamental
H	Informar el valor y la fecha de la matricula a los acudientes. Desarrollar el registro académico de los estudiantes.
V	Abrir una cuenta en la página web del SIMAT. Revisar la inscripción de los estudiantes en la página web del SIMAT.
A	Adquirir el paz y salvo para desarrollar el proceso de matricula el próximo año.

Gestión del talento humano	FUNCIÓN
P	Establecer las necesidades de talento humano de la institución, y seleccionar las capacitaciones en las que participaran los docentes
H	Seleccionar a los docentes que se contrataran, Orientar las actividades de los docentes con el fin de crear ambiente armónico que permita la unificación de criterios, autorizar y apoyar la asistencia del docente a la capacitación.
V	Velar por el cumplimiento de las funciones del personal de la Institución, evaluar a los docentes que laboran en la institución, recibir el certificado de asistencia a las capacitaciones.
A	Definir la renovación del contrato del docente, o las acciones de mejora y sostenimiento del desempeño, promover la aplicación de los nuevos conocimientos.

Gestión de los recursos	FUNCIÓN
P	Elaborar el presupuesto de la institución, cotizar los recursos que necesita la institución.
H	Ejecutar el presupuesto de la institución, Realizar las compras de los recursos que necesita la institución, co-gestionar la contabilidad de la institución.
V	Controlar la ejecución del presupuesto, las compras y la información contable de la institución.
A	Tomar medidas preventivas o correctivas para el adecuado manejo de los recursos de la institución.

Gestión de la comunidad	FUNCIÓN
P	Recibir las notificaciones de las actividades que se desarrollan en el entorno de la institución, decidir en cuales actividades participara la institución y la manera en que se involucrara.
H	Coordinar la participación de la institución en las actividades pertinentes a la institución.
V	Evaluar la participación de la institución en las actividades de su entorno.
A	Diseñar e implementar estrategias que permitan mejorar la participación de la institución en las actividades de su entorno.

IV. Perfil requerido	
Educación	Licenciado-Normalista
Experiencia	10 años

V. Competencias

ADMINISTRATIVAS		
Competencia	Para el Liceo Forjadores del Futuro	Para el cargo
Toma de decisiones	Capacidad de respuesta en situaciones determinadas de ejercicio de sus funciones	Análisis para aceptar o rechazar una solicitud de un integrante de la comunidad educativa, un candidato a docente, o un requerimiento de la secretaria de educación.
Liderazgo	Capacidad de involucrar y dirigir grupos de personas en el desarrollo de actividades.	Capacidad de involucrar y dirigir al cuerpo de docentes en el desarrollo de los procesos y proyectos de la institución.
Planeación y Organización	Capacidad de visionar y dar orden a las actividades en la prestación del servicio educativo.	Capacidad de programar el desarrollo de las actividades durante año escolar.
Comunicación efectiva	Capacidad de recibir y dar información de manera fluida y comprensible.	Capacidad de interactuar con los integrantes de la comunidad educativa con un claro manejo de sus habilidades de comunicación, y a través de los canales adecuados-

LABORALES		
Competencia	Para el Liceo Forjadores del Futuro	Para el cargo
Conocimiento del cargo	Noción de las actividades a desarrollar en el ejercicio de sus funciones.	Noción de las funciones a desarrollar como director del establecimiento educativo.
Trabajo en equipo	Capacidad de integrarse y colaborar con otras personas para obtener los mejores resultados.	Capacidad de vincularse con el cuerpo de docentes para la prestación de servicio.
Puntualidad	Observancia de plazos y horarios en el ejercicio de sus funciones.	Cumplimiento preciso de horarios cronogramas de trabajo, y de los plazos para la entrega de documentos.

HUMANAS
Responsabilidad, Honestidad, Sentido de pertenencia, Seriedad., manejo de conflictos, presentación personal, relaciones humanas.

Autorizaciones	
Realizado por	Revisado y Aprobado por
Cargo	Cargo
Psicólogo- Director	Consejo Directivo

	LICEO FORJADORES DE FUTURO PERFIL DE COMPETENCIAS PARA EL CARGO DE COORDINADOR	Cód.	A1-F-2
		Versión	01
		Elaboración	11-Abril 2012
		Actualización	00-00-00

I. Identificación del cargo	
Nombre del cargo:	Coordinador
Jefe inmediato:	Director
Dependencia:	Pedagógica

II. Resumen del cargo

Acompañar el desarrollo pedagógico, vigilando el cumplimiento de las normas institucionales, y coordinando las actividades de los docentes.

III. Descripción de Funciones

Gestión directiva	FUNCIÓN
P	-
H	Programar la asignación académica y los horarios de docentes y estudiantes, presentándolos ante el director para su aprobación
V	-
A	-

Gestión académica	FUNCIÓN
P	Revisar y aprobar los planes de área anuales que presentan los docentes al inicio del año. Establecer canales y mecanismos de comunicación entre los diferentes estamentos de la comunidad educativa.
H	Coordinar las actividades de los docentes, de manera que no se crucen ni se dupliquen. Dirigir y supervisar la ejecución y evaluación de las actividades académicas y convivenciales y la evaluación del rendimiento académico.
V	Verificar el cumplimiento de los planes de área anuales presentados por los docentes al inicio del año. Vigilar el cumplimiento de las normas establecidas en el manual de convivencia
A	Rendir informe de manera periódica al director sobre el resultado obtenido en las actividades académicas. Participar de los comités en los que sea requerido. Ejecutar las acciones necesarias para el adecuado desarrollo de los planes y adelantar acciones que permitan mejorar la calidad en la atención escolar

Gestión del talento humano	FUNCIÓN
P	
H	Asistir al director en la evaluación de los docentes
V	
A	

IV. Perfil requerido	
Educación	Técnica, Tecnológica
Experiencia	5 años

V. Competencias

Administrativas		
Competencia	Para el Liceo Forjadores del Futuro	Para el cargo
Toma de decisiones	Capacidad de respuesta en situaciones determinadas de ejercicio de sus funciones.	Capacidad de resolver los requerimientos del director y los docentes, de dar aprobación o sugerencias a los planes de área.
Planeación y Organización	Capacidad de visionar y dar orden a las actividades en la prestación del servicio educativo.	Capacidad de distribuir la carga académica entre docentes y de elaborar el horario de trabajo.
Comunicación efectiva	Capacidad de recibir y dar información de manera fluida y comprensible.	Capacidad de transmitir información entre el director y los docentes de manera correcta y a través de los canales adecuados.

LABORALES		
Competencias	Para el Liceo Forjadores del Futuro	Para el cargo
Conocimiento del cargo	Noción de las actividades a desarrollar en el ejercicio de sus funciones.	Fundamentación en las actividades relacionadas con la ordenación del cuerpo de docentes.
Trabajo en equipo	Capacidad de integrarse y colaborar con otras personas para obtener los mejores resultados.	Cooperara con el cuerpo de docentes en el desarrollo de las labores académicas para obtener los mejores resultados
Autoridad	Facultad de influir en las acciones de otras personas.	Potestad para ejercer influencia sobre las actividades de los docentes

HUMANAS
Responsabilidad, Honestidad, Sentido de pertenencia, Seriedad., manejo de conflictos, presentación personal, relaciones humanas.

Autorizaciones	
Realizado por	Revisado y Aprobado por
Cargo	Cargo
Psicólogo- Director	Consejo Directivo

	LICEO FORJADORES DE FUTURO PERFIL DE COMPETENCIAS PARA EL CARGO DE DOCENTE	Cód.	A1-F-3
		Versión	01
		Elaboración	11-Abril 2012
		Actualización	00-00-00

I. Identificación del cargo	
Nombre del cargo:	Docente
Jefe inmediato:	Coordinador
Dependencia:	Pedagógica

II. Resumen del cargo

Diseñar y desarrollar el plan de área de la asignatura a cargo, dirigiendo y orientando a sus estudiantes en la realización de las actividades que contribuyen a su formación.

III. Descripción de Funciones

Gestión directiva	FUNCIÓN
P	-
H	Contribuir en la autoevaluación institucional y la elaboración del PEI y el POI.
V	-
A	-

Gestión académica	FUNCIÓN
P	Presentar y desarrollar el plan de área para la asignatura que se le ha entregado. Elaborar el parcelador de la asignatura bajo su responsabilidad.
H	Desarrollar el plan de área bimestral aprobado. Presentar informe sobre el rendimiento académico y disciplinar de los educandos al terminar cada periodo. Ejercer las funciones atribuidas como director de grupo del grado asignado. Colaborar con la disciplina y la presentación de la institución.
V	Vigilar el cumplimiento de las normas establecidas en el manual de convivencia. Autoevaluar la metodología aplicada y el cumplimiento del plan de área.
A	Aplicar estrategias metodológicas que permitan a los educandos alcanzar los logros propuestos y elaborar actividades que le permitan superar sus dificultades

IV. Competencias

ADMINISTRATIVAS		
Competencias	Para el Liceo Forjadores del futuro	Para el cargo
Toma de decisiones	Capacidad de respuesta en situaciones determinadas de ejercicio de sus funciones.	Capacidad de atender los requerimientos de los estudiantes, y resolver las solicitudes del coordinador y el director.
Planeación y Organización	Capacidad de visionar y dar orden a las actividades en la prestación del servicio educativo.	Capacidad de elaborar el plan de área y parcelador para el desarrollo de su asignatura.

LABORALES		
Competencias	Para el Liceo Forjadores del Futuro	Para el cargo
Liderazgo	Capacidad de involucrar y dirigir a sus colaboradores en el desarrollo de las labores.	Capacidad de generar un vínculo con los estudiantes que los conduzca a desarrollar sus habilidades.
Autoridad	Facultad de influir en las acciones de otras personas.	Capacidad de mantener el orden en el salón de clase y de hacer acatar sus instrucciones.
Manejo pedagógico	Facultad de transmitir los conocimientos de manera clara para el estudiante.	Aplicación de una metodología de enseñanza adecuada al perfil de los educandos.
Comunicación efectiva	Capacidad de recibir y dar información de manera fluida y comprensible.	Capacidad de transmitir información de manera comprensible y oportuna, tanto al coordinador, el director, el director de grupo, o el padre de familia.
Capacidad académica	Dominio de los conocimientos intelectuales suficientes para ejercer el cargo de docente	Manejo de los saberes teóricos necesarios para desempeñar sus funciones.

V. Perfil requerido	
Educación	Técnica, Tecnológica, Licenciatura, Normalista.
Experiencia	Referencias académicas y recomendaciones personales

HUMANAS
Creatividad, Responsabilidad, Puntualidad.

Autorizaciones	
Realizado por	Revisado y Aprobado por
Cargo	Cargo
Psicólogo- Director	Consejo Directivo

	LICEO FORJADORES DE FUTURO PERFIL DE COMPETENCIAS PARA EL CARGO DE SECRETARIO ACADÉMICO	Cód.	A1-F-4
		Versión	01
		Elaboración	11-Abril 2012
		Actualización	00-00-00

I. Identificación del cargo	
Nombre del cargo:	Secretario académico
Jefe inmediato:	Director
Dependencia:	Administrativa

II. Resumen del cargo

Elaborar correctamente y entregar oportunamente los documentos solicitados por los padres de familias y los informes valorativos físicos.

III. Descripción de Funciones

Generación de documentos	FUNCIÓN
P	Recibir las solicitudes de documentos de los padres de familia a dirección y la institución.
H	Elaborar documentos solicitados por los padres de familia y los requeridos por la institución.
V	Revisar los documentos elaborados para asegurar su correcta elaboración.
A	Asegurar la entrega de entrega de los documentos solicitados por los padres de familia de manera completa y oportuna.

IV. Perfil requerido	
Educación	Tecnológica
Experiencia	1 año

V. Competencias

ADMINISTRATIVAS		
Competencia	Para el Liceo Forjadores del Futuro	Para el cargo
Organización	Capacidad de mantener en orden la documentación y la información de la institución.	Capacidad de asegurar el manejo ordenado de la documentación e información de la institución.
Manejo de información	Capacidad de manipular grandes cantidades de información	Capacidad de dar respuesta ante las necesidades de información a su cargo de manera oportuna.

LABORALES		
Competencias	Para el Liceo Forjadores del futuro	Para el cargo
Redacción de documentos	Capacidad de elaborar cartas, solicitudes, certificados.	Capacidad de procesar los documentos que se le solicitan a las institución
Programas de cómputo	Facultad de uso en distintos software que faciliten el desarrollo de sus funciones.	Operación de software que le permiten el adecuado manejo de información y elaboración de documentos.

HUMANAS
Relaciones humanas, Responsabilidad, Puntualidad.

Autorizaciones	
Realizado por	Revisado y Aprobado por
Cargo	Cargo
Psicólogo- Director	Consejo Directivo

	LICEO FORJADORES DE FUTURO PERFIL DE COMPETENCIAS PARA EL CARGO DE PSICÓLOGO	Cód.	A1-F-5
		Versión	01
		Elaboración	11-Abril 2012
		Actualización	00-00-00

I. Identificación del cargo	
Nombre del cargo:	Psicólogo
Jefe inmediato:	Director
Dependencia	Apoyo

II. Resumen del cargo

Brindar acompañamiento a la comunidad educativa en general y tomar parte en los procesos en los que le compete involucrarse como ejecutor, contribuyendo a la creación de un ambiente que estimule el rendimiento escolar y la realización personal de cada uno de los miembros de la comunidad educativa.

III. Descripción de Funciones

Gestión directiva	FUNCIÓN
P	-
H	Asesorar la asignación de carga académica
V	-
A	-

Gestión académica	FUNCIÓN
P	Elaborar los talleres para padres, comunicar la fecha de las escuelas de padres a los acudientes mediante los directores de grupo.
H	Desarrollar los talleres de padres en las fechas programadas. Coordinar actividades que estén encaminadas al mejoramiento del proceso educativo y los servicios de bienestar. Proporcionar orientación a la comunidad educativa en general. Participar en la solución de conflictos. Crear canales y mecanismos de comunicación en la comunidad educativa.
V	Evaluar el desarrollo y cumplimiento de los talleres de padres para mejorar el desarrollo de los mismos. Rendir informes periódicamente al director sobre las actividades realizadas.
A	Implementar medidas que permitan mejorar el desarrollo de las escuelas de padres y de las actividades de su dependencia.

Gestión del talento humano	FUNCIÓN
P	
H	Entrevistar a los candidatos a ser contratados por la institución.
V	Asesorar al director en la evaluación docente
A	

IV. Perfil requerido	
Educación	Profesional
Experiencia	1 año con estudiantes y padres

V. Competencias

ADMINISTRATIVAS		
Competencia	Para el Liceo Forjadores del Futuro	Para el cargo
Planeación y organización	Capacidad de visionar y dar orden a las actividades en la prestación del servicio educativo.	Capacidad de elaborar el cronograma de talleres-escuelas de padres para el año lectivo.
Dominio de publico	Facultad de mantener la atención de las personas en el tema tratado	Facilidad de involucrar a los padres de familia en la realización de los talleres de padres.

LABORALES		
Competencia	Para el Liceo Forjadores del Futuro.	Para el cargo
Organización de actividades	Capacidad de ejecutar las acciones que conducen al desarrollo de las actividades planeadas.	Capacidad de coordinar el desarrollo de las escuelas de padres y demás actividades con la comunidad educativa.
Liderazgo	Capacidad de involucrar y dirigir grupos de personas en el desarrollo de actividades.	Capacidad de dirigir a los padres de familia y demás miembros de la comunidad en el desarrollo de las actividades.

HUMANAS
Objetividad, Compromiso ético, Responsabilidad

Autorizaciones	
Realizado por	Revisado y Aprobado por
Cargo	Cargo
Psicólogo- Director	Consejo Directivo

	LICEO FORJADORES DE FUTURO PERFIL DE COMPETENCIAS PARA EL CARGO DE CONTADOR	Cód.	A1-F-6
		Versión	01
		Elaboración	11-Abril 2012
		Actualización	00-00-00

I. Identificación del cargo	
Nombre del cargo:	Contador
Jefe inmediato:	Director
Dependencia:	Administrativo

II. Resumen del cargo

Orientar, Supervisar y Organizar la actividad contable de la institución de acuerdo a las normas y principios de la contabilidad generalmente aceptados, para una mejor utilización de los recursos financieros.

III. Descripción de Funciones

Gestión de los recursos económicos.	FUNCIÓN
P	Asesorar la elaboración del presupuesto
H	Generar balances y estados de resultados y demás que requieran las autoridades. Asesorar la ejecución del presupuesto y el proceso de compras.
V	Organizar la información contable de la institución, Solicitar los respaldos necesarios para validar la información contable.
A	Implementar medidas que permitan mejorar el desarrollo de la gestión contable de la organización.

IV. Perfil requerido	
Educación	Profesional
Experiencia	1 año

V. Competencias

ADMINISTRATIVAS		
Organización	Capacidad de mantener en orden la documentación y la información de la institución.	Facultad de programar la gestión de los financieros de la institución
Manejo de información	Capacidad de manipular grandes cantidades de información	Capacidad de manejar la información contable de la institución y usarla para la gestión de los recursos.

LABORALES		
Competencia	Para el Liceo Forjadores del Futuro	Para el cargo
Manejo de programas de cómputo	Facultad de uso en distintos software que faciliten el desarrollo de sus funciones.	Operación de software que le permite el adecuado manejo de información contable de la institución.
Elaboración de documentos	Capacidad de elaborar los documentos relativos a la gestión de la información.	Facultad de redactar los documentos concernientes a la gestión de la información contable.

HUMANAS
Objetividad, Compromiso ético, Responsabilidad, Honestidad

Autorizaciones	
Realizado por	Revisado y Aprobado por
Cargo	Cargo
Psicólogo- Director	Consejo Directivo

	LICEO FORJADORES DE FUTURO PERFIL DE COMPETENCIAS PARA EL CARGO DE JEFE DE SISTEMAS	Cód.	A1-F-7
		Versión	01
		Elaboración	11-Abril 2012
		Actualización	00-00-00

I. Identificación del cargo	
Nombre del cargo:	Jefe de sistemas
Jefe inmediato:	Director
Dependencia:	Apoyo

II. Resumen del cargo

Manejar la información de los estudiantes, ocupándola en la generación de documentos y registro SIMAT, así como en las herramientas usadas por los docentes en el proceso académico.

III. Descripción de Funciones

Matricula.	FUNCIÓN
P	Abrir cuenta página web del SIMAT
H	Crear registros nuevos, Actualizar los registros existentes.
V	Verificar los registros de los estudiantes
A	Modificar registros de los estudiantes, Entregar reporte a gestión de la información.

Gestión de la información.	FUNCIÓN
P	Compilar los datos de los estudiantes matriculados.
H	Renovar la base de datos de estudiantes matriculados. Generar las planillas de estudiantes. Integrar en la base de datos las planillas con las calificaciones de los estudiantes.
V	Validar la base de datos con la información registrada en SIMAT y DANE.
A	Homologar los registros de SIMAT y DANE con la base de datos de los estudiantes.

Generación de documentos	FUNCIÓN
P	Recibir las necesidades de información para la elaboración de documentos y las planillas con las calificaciones de los estudiantes.
H	Buscar la información solicitada, compilar las calificaciones y entregarla para su impresión
V	Comparar la información que se encontró con la solicitada para una entrega correcta, Verificar el número de boletines impresos.
A	Entregar la información requerida, y entregar los boletines impresos al director de grupo.

Directores revisan la nota.

IV. Perfil requerido	
Educación	Tecnológica
Experiencia	1 año

V. Competencias

ADMINISTRATIVAS		
Competencias	Para el Liceo Forjadores del Futuro	Para el cargo
Organización	Capacidad de mantener en orden la documentación y la información de la institución.	Facultad de sistematizar la información de la comunidad educativa.
Manejo de información	Capacidad de manipular grandes cantidades de información	Facultad de gestionar la información de la institución y dar respuesta a los requerimientos sobre la misma.

LABORALES		
Competencias	Para el Liceo Forjadores del Futuro	Para el cargo
Manejo de SIMAT y bases de datos	Conocimiento del funcionamiento del sistema de matrícula y en gestión de bases de datos.	Facultad de registrar a los estudiantes de la institución en el sistema de matrícula y de administrar la base de datos de los estudiantes matriculados.

HUMANAS
Relaciones humanas, Responsabilidad, Puntualidad.

Autorizaciones	
Realizado por	Revisado y Aprobado por
Cargo	Cargo
Psicólogo- Director	Consejo Directivo

Anexo F
Ficha técnica y procedimientos del proceso de Gestión de la Información



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

CÓD.	A-FT-02
Version	01
Elaboración	03-Abr-12
Actualización	00-00-00

Objetivo:

Sistematizar la información demográfica, académica y disciplinar del estudiante y facilitar su uso en los procesos académicos y de matrícula.

Responsable:

Jefe de sistemas-Director

Ejecutor:

Jefe de sistemas

Indicador:

Nivel de actualización: registros actualizados/total de registros

Proveedor:	ACTIVIDADES		Cliente:
Matricula, Gestión académica.	Planear	Hacer	Matricula, Gestión académica, Generación de documentos, Gestión directiva
	Obtener los datos de los estudiantes matriculados	Actualizar la base de datos para generar informes.	
Insumos:	Actuar	Verificar	Productos:
Estudiantes matriculados, información académica y disciplinar.	Unificar la información de la base de datos, SIMAT	Cotejar la información de la base de datos con la información de SIMAT	Planillas de estudiantes, información estadística, Información para generar documentos, base de datos de estudiantes.

Actividades:	Gestión de la información.
Documentos soporte:	Procedimiento de gestión de la información.
Requisitos del cliente:	Entrega oportuna, completa y correcta de los registros de los estudiantes.
Requisitos organización:	Manejo efectivo de la información.
Recursos:	Físicos, Humanos, Tecnológicos.

Autorizaciones	
Elaborado por	Revisado y Aprobado por
Cargo	Cargo
Jefe de sistemas	Director

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Código	A2-P-01
		Versión	01
		Elaboración	03-Abril-2012
		Actualización	00-00-00

1. OBJETIVO

Administrar la base de datos de los estudiantes y a partir de esta generar los reportes necesarios para los diferentes procesos.

2. ALCANCE

Responsable: Jefe de sistemas

Ejecutor: Jefe de sistemas

Proveedor: Matricula, Gestión académica.

Insumos: Registro de estudiantes matriculados, información académica.

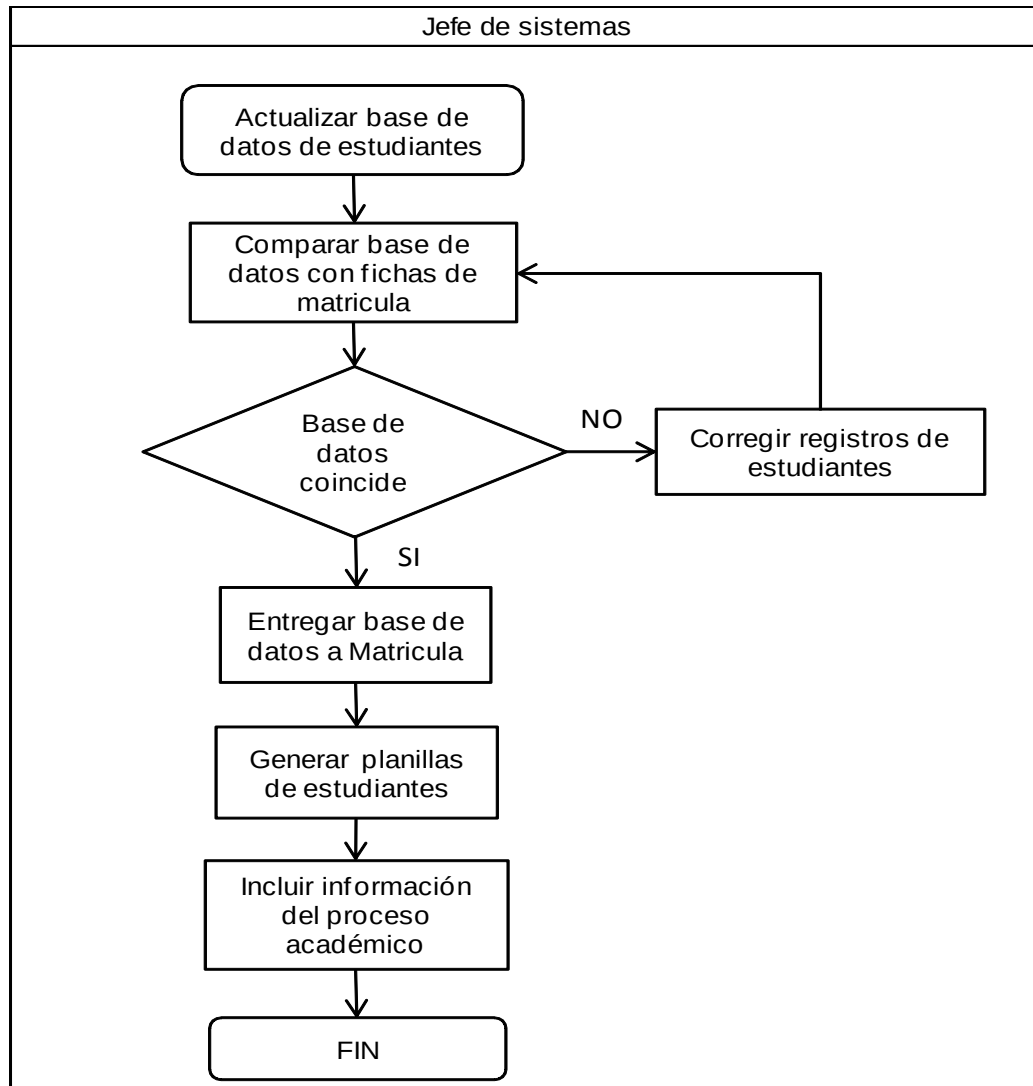
Cliente: Gestión directiva, Gestión académica, Matricula, Generación de documentos.

Productos: Planillas de estudiantes, información estadística, Información para generar documentos, base de datos de estudiantes.

3. DESARROLLO

Ver página siguiente.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Código	A2-P-01
		Versión	01
		Elaboración	03-Abril-2012
		Actualización	00-00-00



	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Código	A2-P-01
		Versión	01
		Elaboración	03-Abril-2012
		Actualización	00-00-00

4. ACTUALIZAR BASE DE DATOS DE ESTUDIANTES

El jefe de sistemas revisa la base de datos de estudiantes, elimina de esta los estudiantes que han sido trasladados, han desertado, o han sido egresados, incluye en ella los estudiantes nuevos de todos los grados, modifica los registros de los estudiantes que van a repetir el año.

5. COMPARAR BASE DE DATOS CON LAS FICHAS DE MATRICULA

El jefe de sistemas valida la información registrada en la base de datos comparándola con los datos que se registraron en las fichas de matrícula. Si los datos coinciden se entrega la base de datos para el registro ante el SIMAT y llenar las cartillas C600 del DANE. De lo contrario los datos se corrigen.

6. GENERAR PLANILLAS DE ESTUDIANTES

El jefe de sistemas produce las planillas de estudiantes que utilizan los docentes para registrar las notas y los entrega a gestión académica.

7. INCLUIR INFORMACIÓN DEL PROCESO ACADÉMICO

El jefe de sistemas incluirá en la base de datos las calificaciones de los estudiantes en el proceso académico para elaborar los boletines.

AUTORIZACIONES	
Realizado por	Revisado y Aprobado por
Cargo	Cargo
Jefe de sistemas	Director

Anexo G
Ficha técnica y procedimientos del proceso de Gestión de los Recursos



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS

CÓD.	A-FT-03
Version	01
Elaboración	03-Abr-12
Actualización	00-00-00

Objetivo:

Planificar y gestionar los recursos financieros de la institución

Responsable:

Director

Ejecutor:

Contador, Director

Indicador:

Nivel de cumplimiento del presupuesto: presupuesto ejecutado totalmente/total presupuesto

Proveedor:	ACTIVIDADES		Cliente:
Gestión directiva.	Planear	Hacer	Gestión académica, Gestión directiva.
	Determinar las necesidades de recursos financieros.	Ejecutar los recursos precisados por la institución.	
Insumos:	Actuar	Verificar	Productos:
Necesidades de recursos de la institución.	Ejercer medidas preventivas y correctivas sobre el presupuesto, las compras y la contabilidad	Controlar los ingresos, costos, gastos e inversiones de la institución.	Información contable, recursos para el funcionamiento de la institución, estados de los recursos.

Actividades:	Presupuesto, Compras, Gestión contable.
Documentos soporte:	Procedimiento de presupuesto, Procedimiento de compras, Procedimiento de gestión contable.
Requisitos del cliente:	Información verídica, recursos adquiridos de manera oportuna y completa.
Requisitos organización:	Manejo eficiente y efectivo de los recursos y de la información contable
Recursos:	Físicos, Humanos.

Autorizaciones	
Elaborado por	Revisado y Aprobado por
Cargo	Cargo
Contador-Director	Consejo Directivo

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL PRESUPUESTO	Código	A3-P-01
		Versión	01
		Elaboración	03-Abril-2012
		Actualización	00-00-00

1. **OBJETIVO**

Proyectar los recursos que necesita la institución para su adecuado funcionamiento, evaluar el cumplimiento de estas proyecciones y usar o generar aprovisionamiento.

2. **ALCANCE**

Responsable: Director, Contador

Ejecutor: Director, Contador

Proveedor: Gestión Contable, Gestión directiva

Insumos: Información contable, necesidades de recursos.

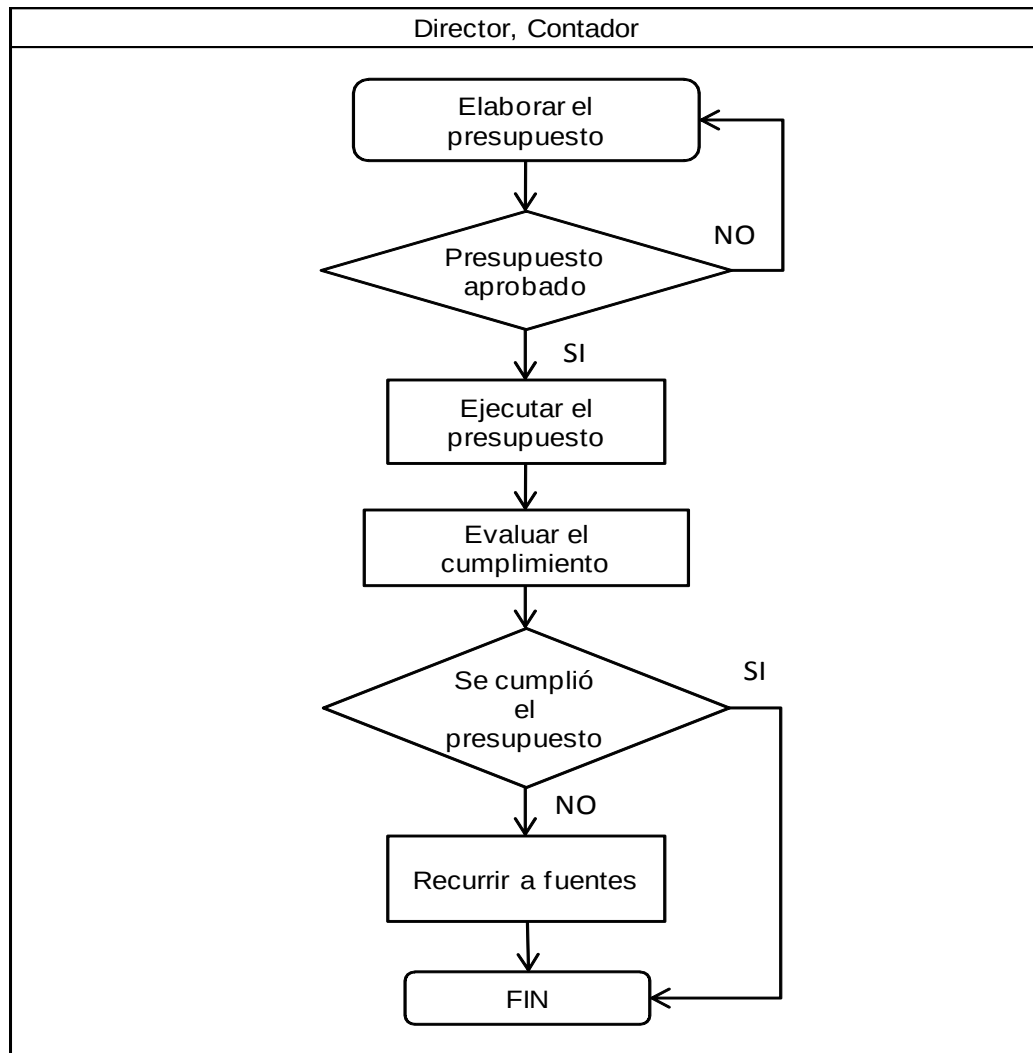
Cliente: Gestión Contable, Gestión directiva

Productos: Ejecución del presupuesto, estado de recursos.

3. **DESARROLLO**

Ver página siguiente.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL PRESUPUESTO	Código	A3-P-01
		Versión	01
		Elaboración	03-Abril-2012
		Actualización	00-00-00



	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL PRESUPUESTO	Código	A3-P-01
		Versión	01
		Elaboración	03-Abril-2012
		Actualización	00-00-00

4. ELABORAR EL PRESUPUESTO

El director y el contador elaboran el presupuesto institucional proyectando los ingresos, costos y gastos de la institución, y lo presenta ante el consejo directivo para su aprobación. Si el presupuesto es aprobado se procede a ejecutarlo, de lo contrario se elabora nuevamente.

5. EJECUTAR EL PRESUPUESTO

El director ejecuta el presupuesto institucional a lo largo del año escolar, de acuerdo a los ingresos, costos y gastos proyectados

6. EVALUAR EL PRESUPUESTO

El director revisa el cumplimiento del presupuesto institucional. Si no se ha cumplido se recurre a las fuentes de recursos, de haberse cumplido se termina el proceso.

AUTORIZACIONES	
Realizado por	Revisado y Aprobado por
Cargo	Cargo
Director-Contador	Consejo Directivo

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS COMPRAS	Código	A3-P-02
		Versión	01
		Elaboración	03-Abril-2012
		Actualización	00-00-00

1. OBJETIVO

Adquirir los recursos que necesita la institución para su adecuado funcionamiento.

2. ALCANCE

Responsable: Director, Contador

Ejecutor: Director

Proveedor: Gestión directiva

Insumos: Necesidades de recursos.

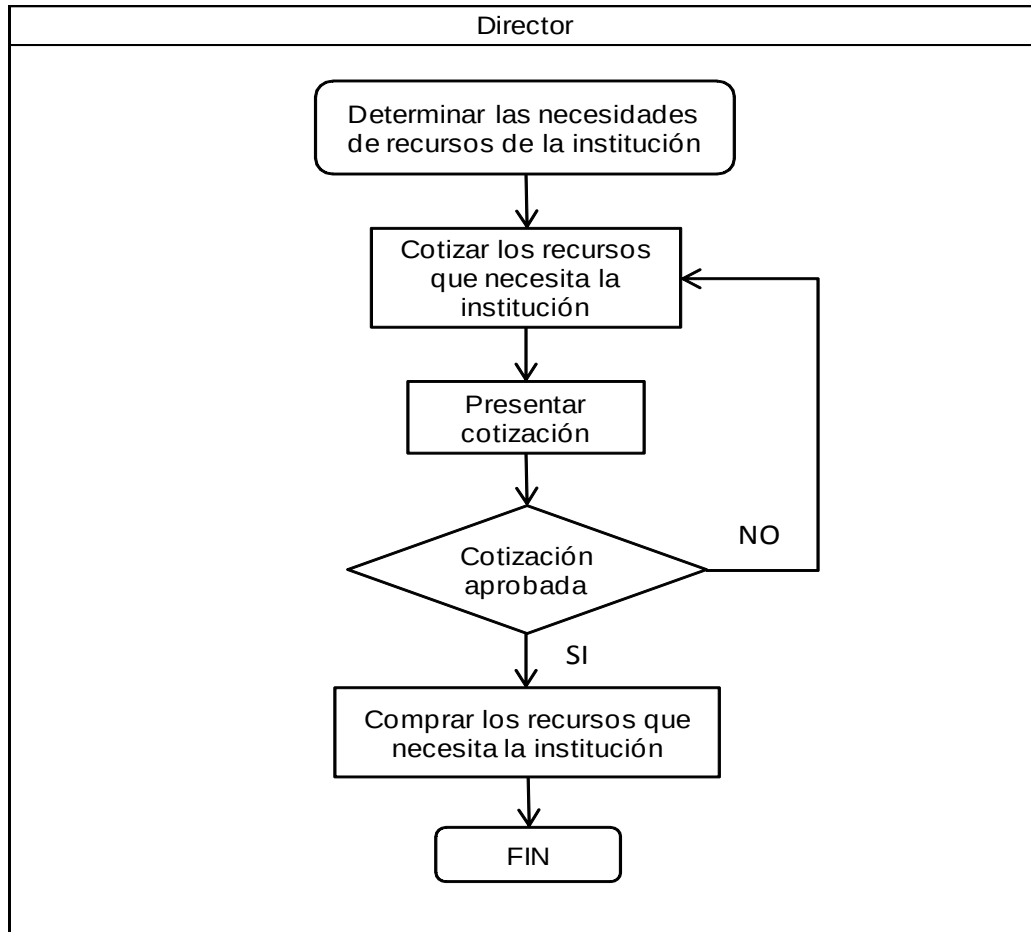
Cliente: Gestión académica, Gestión contable.

Productos: Recursos para el funcionamiento de la institución, información contable

3. DESARROLLO

Ver página siguiente

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS COMPRAS	Código	A3-P-02
		Versión	01
		Elaboración	03-Abril-2012
		Actualización	00-00-00



	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS COMPRAS	Código	A3-P-02
		Versión	01
		Elaboración	03-Abril-2012
		Actualización	00-00-00

4. DETERMINAR LAS NECESIDADES DE LA INSTITUCIÓN

El director determina las necesidades de recursos de la institución de acuerdo a la autoevaluación institucional y a las estrategias de la matriz DOFA.

5. COTIZAR LOS RECURSOS QUE NECESITA LA INSTITUCIÓN

El director investiga el valor de los recursos que necesita la institución adaptándose a las características y necesidades de la misma.

6. PRESENTAR LA COTIZACIÓN

El director presenta la cotización ante el consejo directivo para su aprobación. De ser aprobada se procederá a la compra de los recursos, de lo contrario se volverá a realizar una cotización.

AUTORIZACIONES	
Realizado por	Revisado y Aprobado por
Cargo	Cargo
Director-Contador	Consejo Directivo

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN CONTABLE	Código	A3-P-03
		Versión	01
		Elaboración	03-Abril-2012
		Actualización	00-00-00

1. **OBJETIVO**

Administrar la información contable de la institución para generar los reportes necesarios.

2. **ALCANCE**

Responsable: Dirección, Contador

Ejecutor: Dirección, Contador

Proveedor: Gestión del presupuesto, Compras.

Insumos: Ejecución del presupuesto, información contable

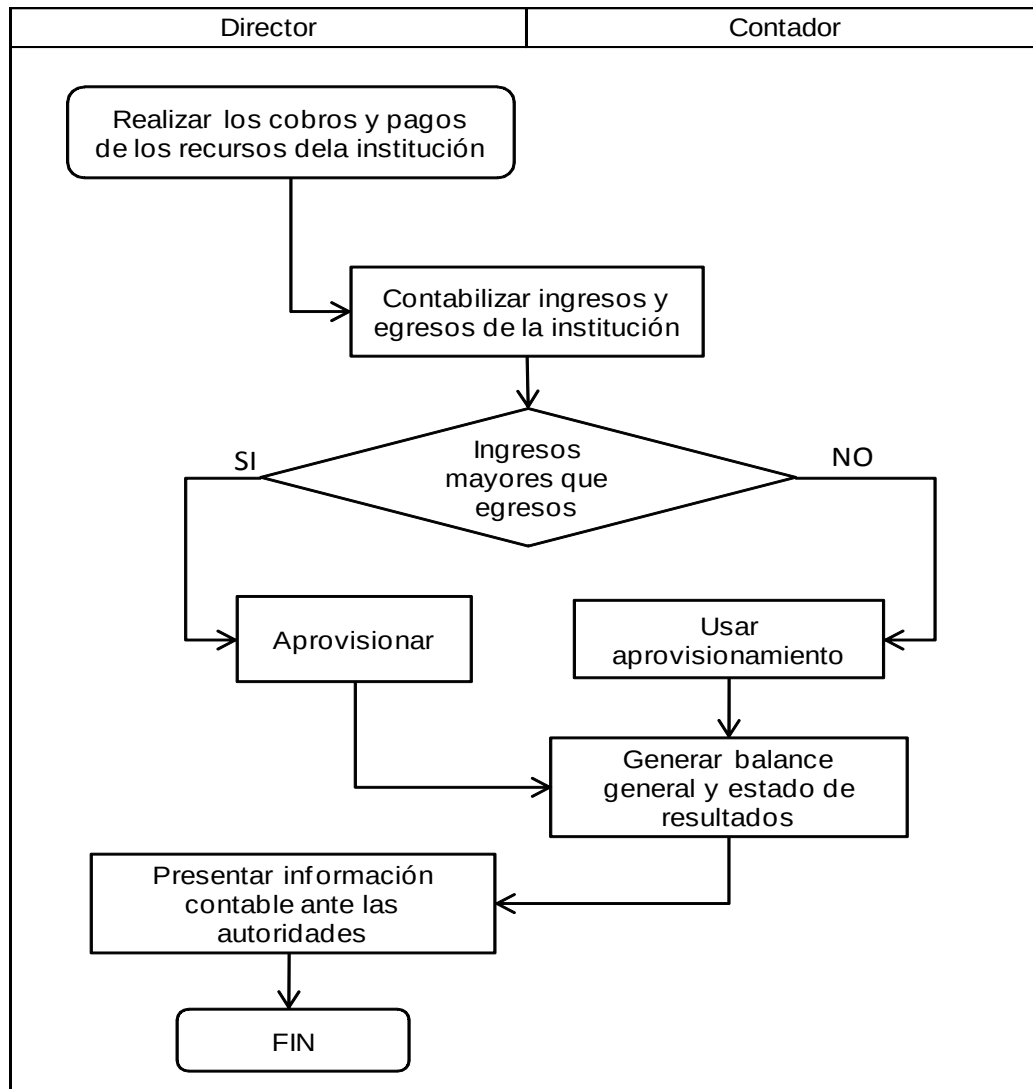
Cliente: Gestión Directiva, Gestión del presupuesto.

Productos: Estados de los recursos, información contable

3. **DESARROLLO**

Ver página siguiente.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN CONTABLE	Código	A3-P-03
		Versión	01
		Elaboración	03-Abril-2012
		Actualización	00-00-00



	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN CONTABLE	Código	A3-P-03
		Versión	01
		Elaboración	03-Abril-2012
		Actualización	00-00-00

4. REALIZAR LOS COBROS Y PAGOS DE LOS RECURSOS DE LA INSTITUCIÓN

La dirección efectúa los cobros y pagos requeridos en la obtención de recursos de la institución (procedimiento de compras). Si se trata de un gasto operativo la compra la pueden realizar los docentes o la coordinación. Si los ingresos superan a los egresos el excedente se destina al aprovisionamiento para los meses con menos ingresos, si por el contrario los ingresos son menores se usa el aprovisionamiento para cubrir los egresos.

5. CONTABILIZAR LOS INGRESOS Y EGRESOS DE LA INSTITUCIÓN

El contador y la dirección registraran las entradas y salidas de dinero de la institución.

6. GENERAR ESTADOS FINANCIEROS

El contador elabora el estado de resultados y el balance general y demás estados financieros que se requieran respaldándolos con su firma.

7. PRESENTAR INFORMACIÓN FINANCIERA

La dirección presenta la información financiera ante las autoridades que la requieran en el control a la institución.

AUTORIZACIONES	
Realizado por	Revisado y Aprobado por
Cargo	Cargo
Director-Contador	Consejo Directivo

Anexo H
Fichas técnica y procedimientos del proceso de Generación de Documentos



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GENERACIÓN DE DOCUMENTOS

CÓD.	A-FT-04
Version	01
Elaboración	03-Abr-12
Actualización	00-00-00

Objetivo:

Elaborar los documentos solicitados por los padres de familia y la institución, y los informes valorativos físicos de desempeño académico

Responsable:

Director

Ejecutor:

Secretario académico, Director, Jefe de sistemas.

Indicador:

Nivel de cabalidad de los documentos: Documentos solicitados/ Documentos entregados satisfactoriamente.

Proveedor:	ACTIVIDADES		Cliente:
Padres de familia, Gestión de la información, Dirección.	Planear	Hacer	Padres, acudientes, estudiantes, Dirección.
	Establecer las pautas del documento a entregar de acuerdo a la solicitud realizada, Compilar reportes de calificaciones de los docentes.	Elaborar el documento solicitado de acuerdo a los datos entregados por Gestión de la información, Procesar datos e imprimir boletines.	
Insumos:	Actuar	Verificar	Productos:
Solicitudes de documentos, Información para su elaboración, Planillas de calificaciones	Implementar acciones de Mejoramiento de la entrega de documentos y boletines	Asegurar que el documento se elaboro correctamente con la información suministrada comparar la información recibida con las calificaciones reales.	Certificados de estudio, boletines, documentos solicitados a la institución.

Actividades:	Elaboración de documentos y boletines.
Documentos soporte:	Procedimiento de elaboración de documentos, procedimiento de elaboración de boletines
Requisitos del cliente:	Documentos elaborados correctamente y entregados de manera oportuna.
Requisitos organización:	Precisión en la elaboración del documento y retiro del mismo por parte del cliente.
Recursos:	Físicos, Humanos, Tecnológicos.

Autorizaciones	
Elaborado por	Revisado y Aprobado por
Cargo	Cargo
Jefe de sistemas-Secretario académico	Director

	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Código	A4-P-01
		Versión	01
		Elaboración	03-Abril-2012
		Actualización	00-00-00

1. OBJETIVO

Elaborar los documentos solicitados a la institución.

2. ALCANCE

Responsable: Director

Ejecutor: Secretario académico, Jefe de sistemas, Director.

Proveedor: Gestión de la información, Padres de familia, Dirección.

Insumos: Información necesaria para elaborar documentos, Solicitudes de documentos.

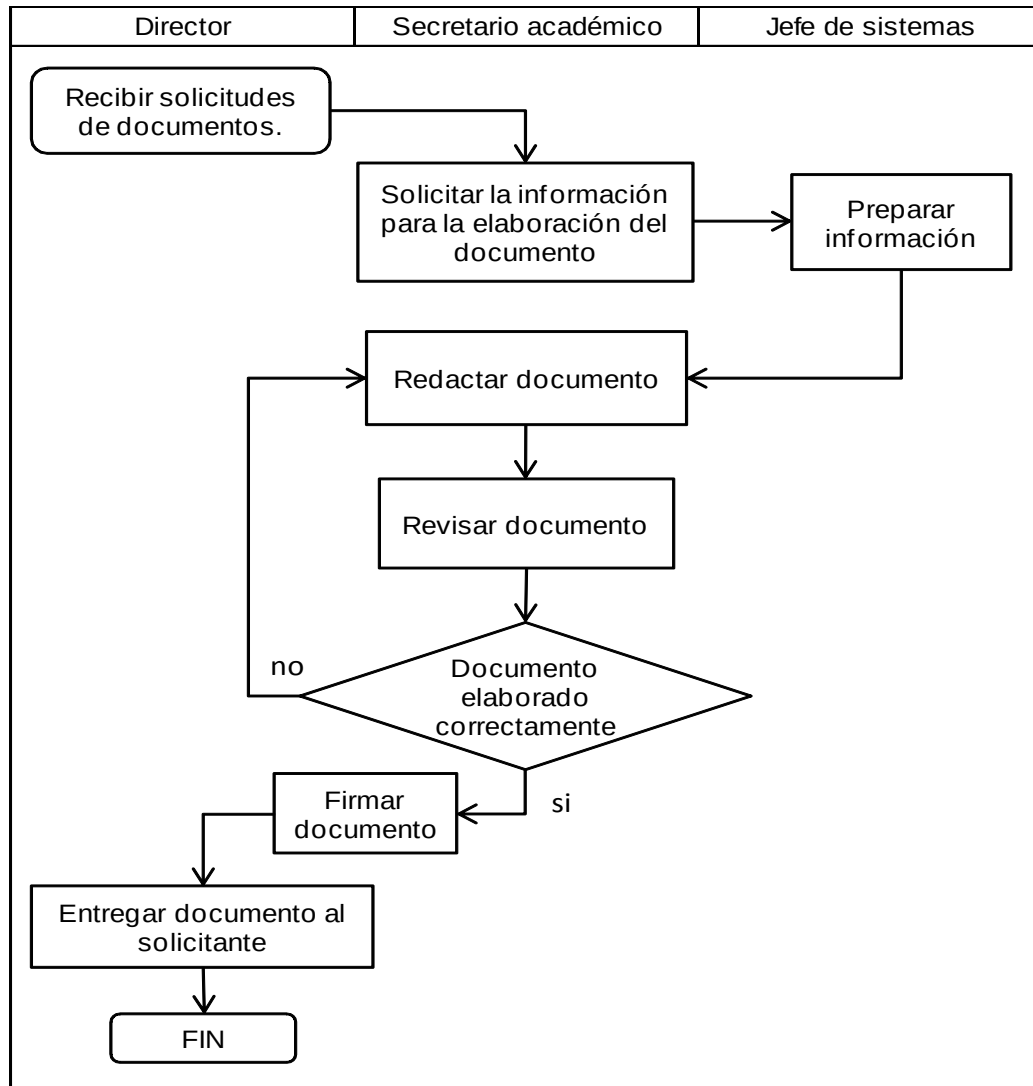
Cliente: Educandos, docentes, Dirección.

Productos: Certificados de estudio, documentos solicitados a la institución.

3. DESARROLLO

Ver página siguiente.

	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Código	A4-P-01
		Versión	01
		Elaboración	03-Abril-2012
		Actualización	00-00-00



	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS	Código	A4-P-01
		Versión	01
		Elaboración	03-Abril-2012
		Actualización	00-00-00

4. RECIBIR SOLICITUD DE DOCUMENTO

El secretario académico recibe las solicitudes de documentos de los padres o acudientes realizan

5. SOLICITAR INFORMACIÓN NECESARIA PARA LA ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO REQUERIDO

El secretario académico solicita al Jefe de sistemas la información necesaria para elaborar el documento solicitado.

6. PREPARAR LA INFORMACIÓN PARA EL DOCUMENTO

El jefe de sistemas prepara la información necesaria para la elaboración del documento solicitado y la entrega al secretario académico.

7. REDACTAR DOCUMENTO

El secretario académico elabora el documento solicitado de acuerdo a la información que entrega el jefe de sistemas, comprobando que sea la solicitada.

8. REVISAR DOCUMENTO

El secretario académico verifica que el documento este elaborado correctamente. Si está elaborado correctamente se firma, de lo contrario la secretaria elabora.

9. ENTREGAR DOCUMENTO

El director entrega el documento solicitado.

AUTORIZACIONES	
Realizado por	Revisado y Aprobado por
Cargo	Cargo
Secretario académico-Jefe de sistemas	Director

	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE BOLETINES	Código	A4-P-02
		Versión	01
		Elaboración	03-Abril-2012
		Actualización	00-00-00

1. OBJETIVO

Elaborar los informes valorativos físicos para entregar al acudiente de acuerdo a la información entregada por Gestión académica a Gestión de la información.

2. ALCANCE

Responsable: Director

Ejecutor: Jefe de sistemas, Director de grupo.

Proveedor: Gestión de la información.

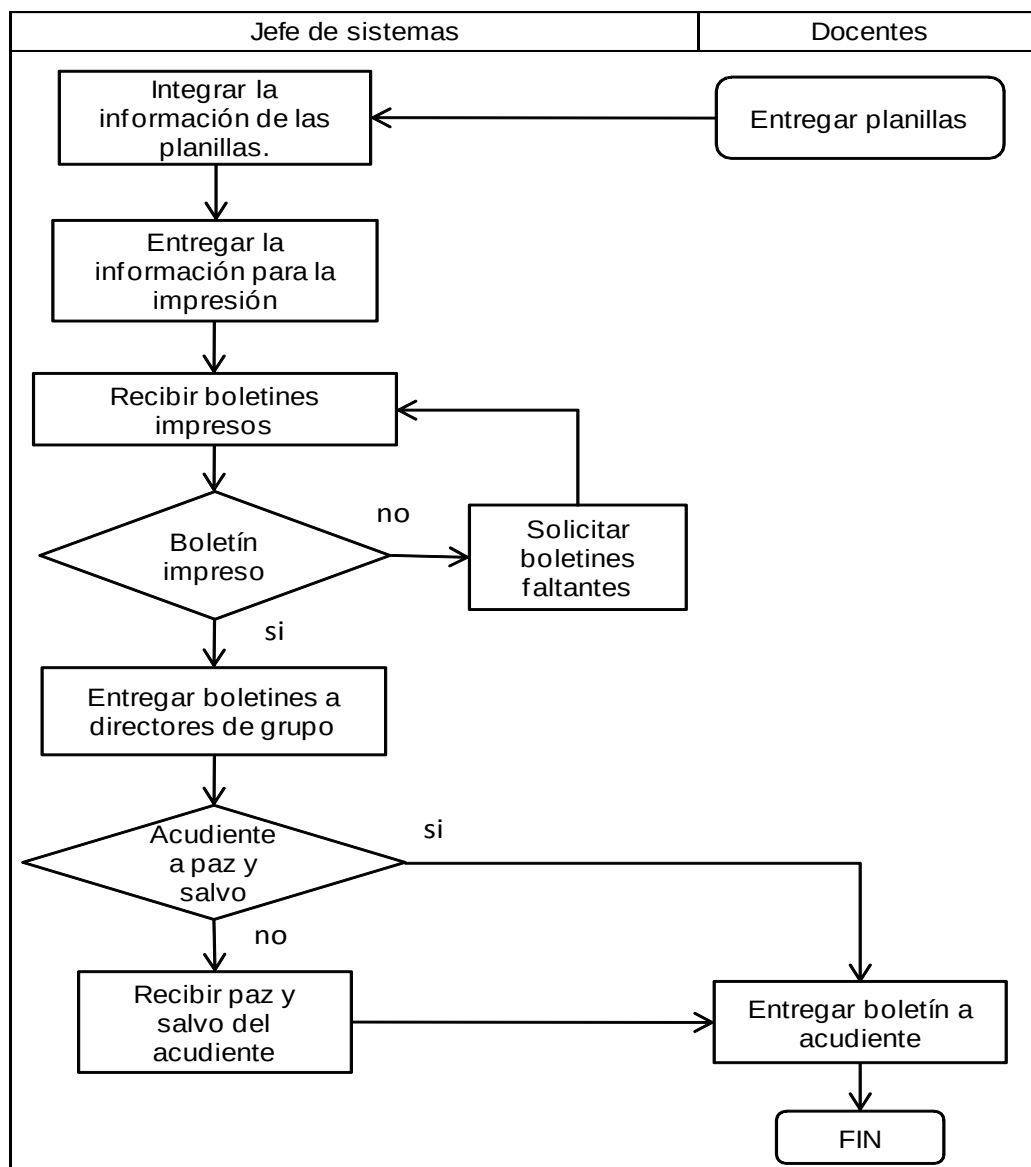
Insumos: Planillas de calificaciones.

Cliente: Acudientes, educandos

Productos: Boletines entregados a los acudientes.

3. DESARROLLO

	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE BOLETINES	Código	A4-P-02
		Versión	01
		Elaboración	03-Abril-2012
		Actualización	00-00-00



	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE BOLETINES	Código	A4-P-02
		Versión	01
		Elaboración	03-Abril-2012
		Actualización	00-00-00

4. ENTREGAR PLANILLAS

Los docentes entregan al jefe de sistemas las planillas con las calificaciones de los estudiantes.

5. INTEGRAR LA INFORMACIÓN DE LAS PLANILLAS

El jefe de sistemas integra a la base de datos las calificaciones de los estudiantes.

6. ENTREGAR INFORMACIÓN PARA IMPRESIÓN

El jefe de sistemas traspasa a la empresa encargada de la impresión la información compilada de las notas para la generación de los boletines.

7. RECIBIR BOLETINES IMPRESOS

El jefe de sistemas recibe y cuenta los boletines impresos. Si el boletín se recibe impreso se entrega al director de grupo, de lo contrario se solicita como faltante.

8. ENTREGAR BOLETINES A LOS ACUDIENTES

El director de grupo verifica que el acudiente este a paz y salvo. Si el acudiente esta a paz y salvo le entrega el boletín, de lo contrario pide el paz y salvo.

AUTORIZACIONES	
Realizado por	Revisado y Aprobado por
Cargo	Cargo
Secretario académico-Jefe de sistemas	Director

Anexo I
Ficha técnica y procedimientos del proceso de Gestión de la Comunidad



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE LA COMUNIDAD

CÓD.	C-FT-01
Version	01
Elaboración	04-Abr-12
Actualización	00-00-00

Objetivo:

Promover la convivencia e integración de la institución con la comunidad

Responsable:

Director

Ejecutor:

Director

Indicador:

Nivel de participación en actividades: Actividades aceptadas /Total actividades pertinentes

Proveedor:	ACTIVIDADES		Cliente:
autoridades locales.	Planear	Hacer	Educandos, docentes.
	Escoger las actividades en las que a la institución le compete participar.	Participar de las actividades que se desarrollan en la comunidad.	
Insumos:	Actuar	Verificar	Productos:
Información sobre actividades lideradas por autoridades y otras instituciones en las que a la institución le compete participar.	Definir acciones para mejora la participación de la institución en las actividades desarrolladas en su entorno	Valorar la participación de la institución en las actividades que se desarrollaron	Participación de la institución en diversas actividades que le permiten relacionarse con su entorno

Actividades:	Selección y desarrollo de actividades integradoras.
Documentos soporte:	Participación en actividades integradoras.
Requisitos del cliente:	Actividades asociadas al proceso de formación.
Requisitos organización:	Escogencia de actividades adecuadas para la institución.
Recursos:	Físicos, Humanos, Financieros.

Autorizaciones	
Elaborado por	Revisado y Aprobado por
Cargo	Cargo
Director	Consejo Directivo

	PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES INTEGRADORAS	Código	C1-P-01
		Versión	01
		Elaboración	04-Abril-2012
		Actualización	00-00-00

1. OBJETIVO

Vincular a la organización en las actividades que se llevan a cabo en su entorno y que son pertinentes a la institución.

2. ALCANCE

Responsable: Director

Ejecutor: Director

Proveedor: Autoridades locales.

Insumos: Información sobre actividades lideradas por autoridades y otras instituciones en las que a la institución le compete participar.

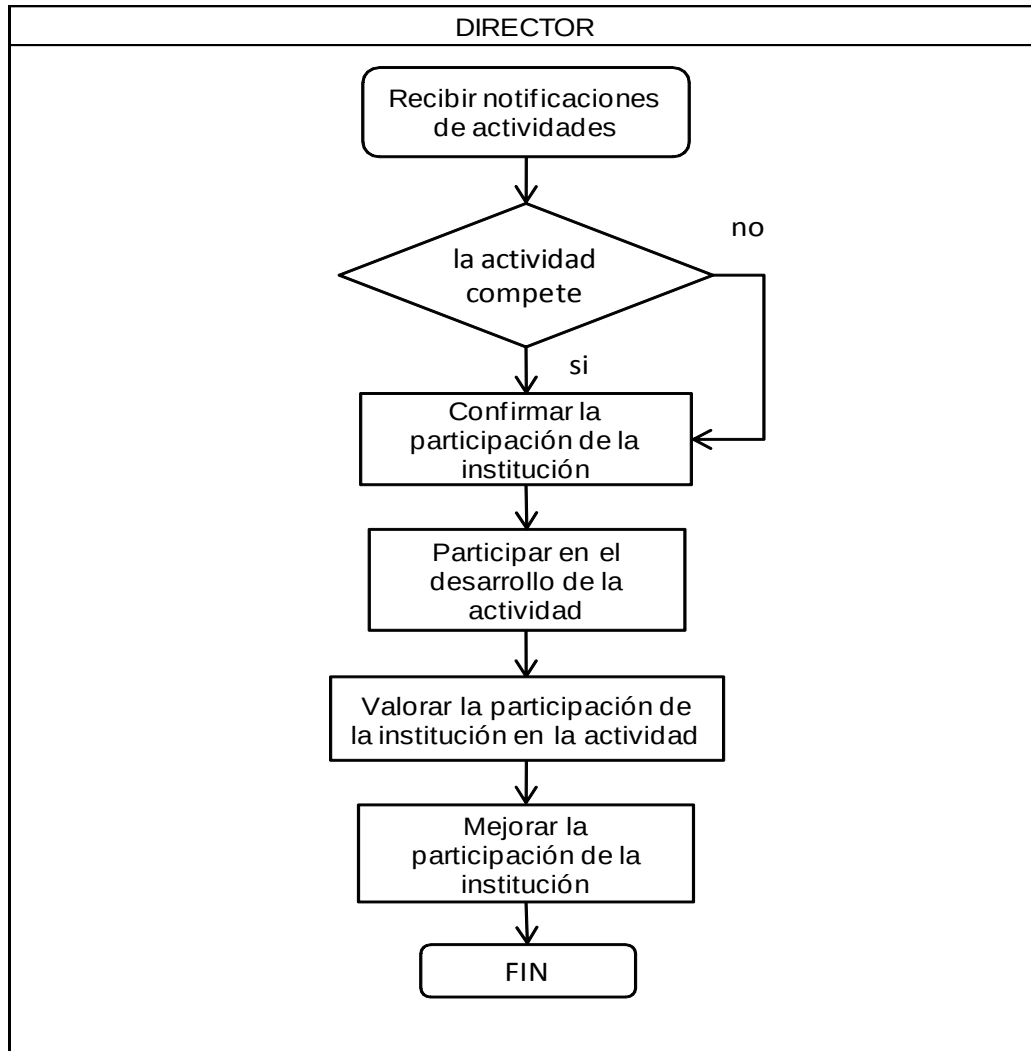
Cliente: Educandos, docentes.

Productos: Participación de la institución en diversas actividades que le permiten relacionarse con su entorno.

3. DESARROLLO

Ver página siguiente.

	PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES INTEGRADORAS	Código	C1-P-01
		Versión	01
		Elaboración	04-Abril-2012
		Actualización	00-00-00



	PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES INTEGRADORAS	Código	C1-P-01
		Versión	01
		Elaboración	04-Abril-2012
		Actualización	00-00-00

4. RECIBIR NOTIFICACIONES DE ACTIVIDADES

El director recibe la información para participar en las actividades que desarrollan las autoridades como la comisaria de familia, la policía, o las demás instituciones educativas, y decide si a la institución le compete participar de esta actividad. Si le compete a institución se confirma su participación de lo contrario termina el proceso.

5. PARTICIPAR EN EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

El director define la forma en que la institución se involucra en la actividad y desarrolla esta intervención.

6. VALORAR LA PARTICIPACIÓN DE LA INSTITUCIÓN EN LA ACTIVIDAD

El director revisa los resultados de la concurrencia de la institución en la actividad, que retroalimentación deja.

7. MEJORAR LA PARTICIPACIÓN DE LA INSTITUCIÓN EN LAS ACTIVIDADES

El director define e implementa acciones para enriquecer la contribución de la institución en las actividades desarrolladas en su entorno.

AUTORIZACIONES	
Realizado por	Revisado y Aprobado por
Cargo	Cargo
Director	Consejo Directivo