

**ESTRUCTURA FUNCIONAL Y PUESTA EN MARCHA DE LA OFICINA DE
ATENCIÓN AL USUARIO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA MUNICIPAL
CIUDAD DE PASTO**

GERMAN DARIO LINARES DIAZ

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PASTO
2012**

**ESTRUCTURA FUNCIONAL Y PUESTA EN MARCHA DE LA OFICINA DE
ATENCIÓN AL USUARIO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA MUNICIPAL
CIUDAD DE PASTO**

GERMAN DARIO LINARES DIAZ

**Trabajo de grado modalidad pasantía, presentado como requisito para optar
al título de Administrador de Empresas**

**ASESOR:
ESP. CARLOS OMAR OJEDA**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PASTO
2012**

NOTA DE RESPONSABILIDAD

Las ideas y conclusiones aportadas en el siguiente trabajo son responsabilidad exclusiva del autor.

Artículo 1^{ro} del Acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1966 emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

Nota de aceptación:

Firma del Presidente de tesis

Firma del jurado

Firma del jurado

RESUMEN

La institución educativa municipal ciudad de pasto desarrolla un proceso estratégico de administración y provisión de recursos dentro de todos sus componentes funcionales, dentro de los cuales se contempla un conjunto de acciones prácticas que involucra directamente todas las dependencias e inclusive establece la puesta en marcha de nuevas dependencias enfocadas al acoplamiento de actividades, mejoras en la prestación del servicio, cobertura institucional y manejo eficiente de recursos. Una de las cuales y que busca principalmente establecer un canal de comunicación eficiente entre la comunidad y la institución es la **ESTRUCTURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD.**

Este trabajo de pasantía cuenta con la ejecución de tres objetivos primordiales encaminados a lograr que a final del proceso esté funcionando la nueva dependencia bajo la aplicación de actividades y tareas de manera sistémica y coherente con las intensiones del plan estratégico de calidad de la institución.

ABSTRACT

The local school Pasto develops a strategic process management and resourcing within all functional components, within which includes a set of practical actions that directly involves all departments and even provides the implementation of new coupling units focused on activities, improved service delivery, institutional coverage and efficient management of resources. One of them and seeks primarily to establish an effective communication channel between the community and the institution is structured and STARTING THE CENTER OF ATTENTION TO THE COMMUNITY.

This internship job execution has three main objectives aimed at achieving that end of the process is running the new unit under the implementation of activities and tasks in a systemic and consistent with the intentions of the strategic plan of the institution quality.

CONTENIDO

Pág.

INTRODUCCIÓN	8
1. IDENTIFICAR LA NECESIDAD INSTITUCIONAL DE ESTABLECER EL CENTRO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD.....	10
1.1 IDENTIFICACIÓN DE POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO	10
1.2 SERVICIOS OFERTADOS	11
1.3 DEMANDA DE SERVICIOS	11
1.4 ENCUESTA	13
1.5 DOCUMENTO: “ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LOS DATOS ENCONTRADOS”	14
2. FORMULAR LA PROPUESTA FUNCIONAL PARA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	20
3. FORMULACIÓN DE LA PROPUESTA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD.	21
3.2 MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS.....	31
4. ENTRADA EN FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD.....	51
4.1 IDENTIFICACIÓN DE FALENCIAS	51
4.2 REFORMULAR LOS PROCEDIMIENTOS QUE PRESENTEN FALENCIAS.....	52
4.2.1 Gestión de correspondencia y archivo. (proceso de admisiones y matriculas)	52
4.2.1.1 Generalidades	52
4.2.1.2 Descripción de los procesos de admisiones y matriculas.....	53
4.2.1.3 Flujo-Grama.....	54
4.2.1.4 Tiempo estimado por proceso.	55
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	56
5.1 CONCLUSIONES.....	56

5.2	RECOMENDACIONES.....	57
	BIBLIOGRAFÍA.....	58

INTRODUCCIÓN

Las exigencias de trabajar bajo los sistemas de gestión en calidad en las instituciones educativas, ha demandado la aplicación de estrategias de gestión eficientes, que establezcan una comunicación más directa con los clientes o usuarios.

El axioma en la búsqueda de las certificaciones en Calidad es satisfacer cada una de las necesidades que la comunidad institucional tiene. Para el Sistema de Gestión en Calidad de la Institución Ciudad de Pasto, la mejor herramienta para conocer esas necesidades es la existencia de un Punto que canalice estas necesidades desde el usuario y hacia la dirección, además de hacer un seguimiento y entregar soluciones satisfactorias a las mismas.

Con el fin de fortalecer los vínculos “Institución - Comunidad” y que los procesos de mejora continua sean palpables en el logro del fin único, Formar al ser humano del futuro integralmente, se establece la puesta en marcha del “Centro de Atención a la Comunidad”.

1. IDENTIFICAR LA NECESIDAD INSTITUCIONAL DE ESTABLECER EL CENTRO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD.

1.1 IDENTIFICACIÓN DE POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO

La institución IEM Ciudad de Pasto cuenta con un número representativo de estudiantes, sobresaliendo entre las pocas instituciones que cuentan con más de 5000 estudiantes, de allí la necesidad de identificar el total de población que potencialmente harían uso de los servicios que prestan las diferentes dependencias y a quienes atendería el centro de atención a la comunidad.

POBLACIÓN POTENCIAL.

Tabla 1. Estudiantes (Población interna).

SEDEJORNADA	POTRERILLO	MIRAFLORES	LORENZO	
MAÑANA	1.750 est.	524 est.	574 est.	
TARDE	1.350 est.	473 est.	513 est.	
TOTAL	3.100 est.	997 est.	1.087 est	5.184 est

Fuente. Este estudio

- Padres de Familia y Acudientes (Población interna): El número de padres de familia y acudientes que harán uso de los servicios prestados en la oficina se deriva automáticamente de la cantidad de estudiantes que forman parte de la institución, es decir aproximadamente 5.184 padres de familias serán usuarios potenciales.

Tabla 2. Docentes y funcionarios (Población interna).

PERSONAL	CANT
ADMINISTRATIVOS	27
DOCENTES	215
CONSERJES	7
CONTRATISTAS	6
TOTAL	255

Fuente. Este estudio

Total Población potencial=
(Estudiantes+Padres+Docentes+Funcionarios) = 10.623
Usuarios no potenciales =
Público en General (Población Externa)

Si la población objeto de estudio es 10.623 personas, necesitamos aplicar la siguiente función estadística para determinar el muestreo necesario que arrojaran datos confiables, con el fin de identificar la percepción de la comunidad educativa.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

- N = Total de la población
- $Z_{\alpha}^2 = 1.96^2$ (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)
- q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)
- d = precisión (en este caso deseamos un 3%).

$$n: \frac{10.623 * 1.96^2 * 0.05 * 0.95}{0.03^2 (10.623-1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95} =$$

n: 199 personas

1.2 SERVICIOS OFERTADOS

SERVICIO	SEDE CENTRAL	SEDES LORENZO Y MIRAFLORES
Radicación de documentos dirigidos a la IEMCP.	X	X
Certificados de la IEMCP.	X	
Constancias de Comfamiliar, Familias en acción, Comportamiento, Boletines de notas, Estudio y Acta de Grado.	X	X
Copias de Diplomas de bachillerato.	X	
Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias.	X	
Solicitud de cupos.	X	X
Matriculas.	X	X

1.3 DEMANDA DE SERVICIOS

Basados en la observación y en la apreciación de la secretaría general quien tiene contacto directo con los usuarios y que percibe de manera consecuente el flujo de personas que ingresan a la institución, se ha determinado un análisis abreviado de la demanda de servicios, así:

Tabla 3. Demanda de Servicios.

USUARIOS	DEMANDA DE SERVICIOS
Estudiantes	Por lo general los estudiantes utilizan sus horas de descanso para solicitar información tramitar algún servicio, esto es solicitud certificados, constancias estudiantiles, citas con el Rector, etc. Tanto en la jornada de la mañana, como en la jornada de la tarde.
Docentes y Funcionarios	El flujo de personal docente tramitando servicios de carácter académico y administrativo es constante, durante las dos jornadas en horarios de oficina.
Padres de Familia y Acudientes	La demanda de servicios por parte de los padres es habitual, generalmente se atiende más personas en la jornada de la mañana, no obstante en el transcurrir del día se atiende padres y acudientes frecuentemente.
Público en General	De igual manera el uso de servicios es constante, durante todo el día se denota flujo de usuarios radicando solicitudes, P.Q.R, citas con el rector, etc.

Fuente. Este estudio

1.4 ENCUESTA

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA FRENTE A LA ATENCIÓN BRINDADA POR LA I.E.M.CIUDAD DE PASTO



Marque con una "X" su respuesta

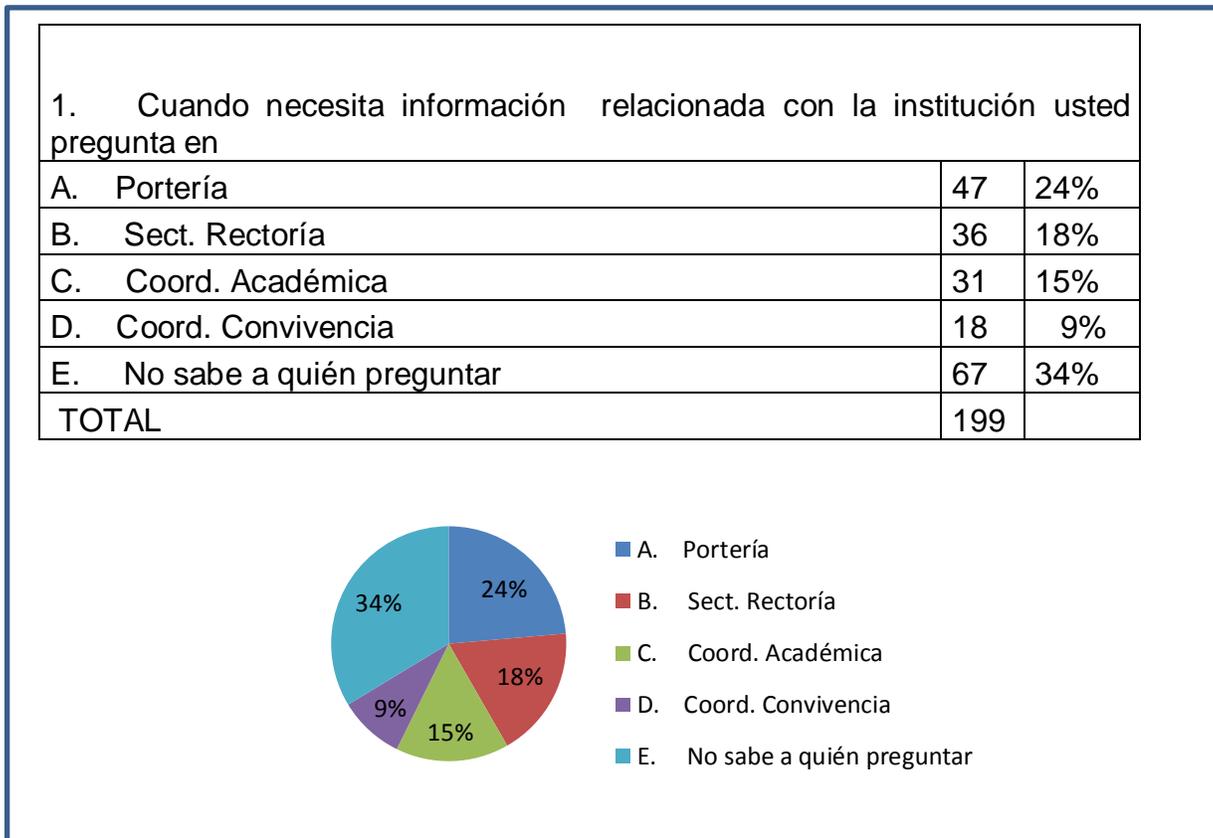
Usted Es: Estudiante___ Docente___ Funcionario___ Externo___

1. Cuando necesita información relacionada con la institución usted pregunta en
 - A. Portería _____
 - B. Sect. Rectoría _____
 - C. Coord. Académica _____
 - D. Coord. Convivencia _____
 - E. No sabe a quién preguntar _____
2. Sus solicitudes, oficios, peticiones quejas y reclamos han sido atendidas
 - A. Si, Oportunamente _____
 - B. Si, Con Dificultad _____
 - C. No han sido Atendidas _____
3. La institución se preocupa por hacerle saber toda la información institucional
 - A. Si _____
 - B. No _____
4. Cree usted que los servicios como certificados, constancias, inscripciones, matriculas, etc que presta la institución son:
 - A. Adecuados _____
 - B. Inadecuados _____
5. Cree usted que hace falta una oficina de radicación de documentos, de peticiones , de quejas y reclamos
 - A. Si _____
 - B. No _____
6. Cree usted que hace falta un punto de información dirigida a la comunidad educativa
 - A. Si _____
 - B. No _____

GRACIAS

1.5 DOCUMENTO: “ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LOS DATOS ENCONTRADOS”

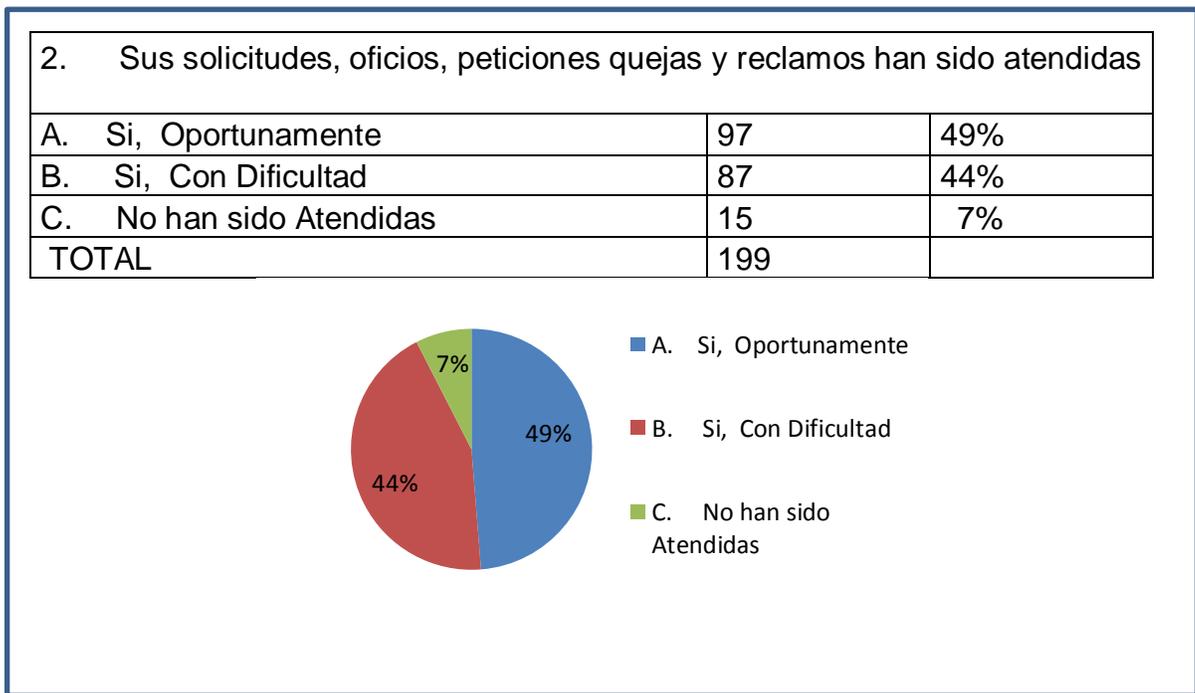
Figura 1. Pregunta 1.



Fuente. Este estudio

Los resultados que emite la encuesta son precisos en dejar en evidencia la necesidad de que exista una dependencia diseñada específicamente para atender a las solicitudes de la comunidad en general, se denota que en su mayoría no saben a dónde dirigirse siendo este factor clave en las pretensiones del sistema de calidad.

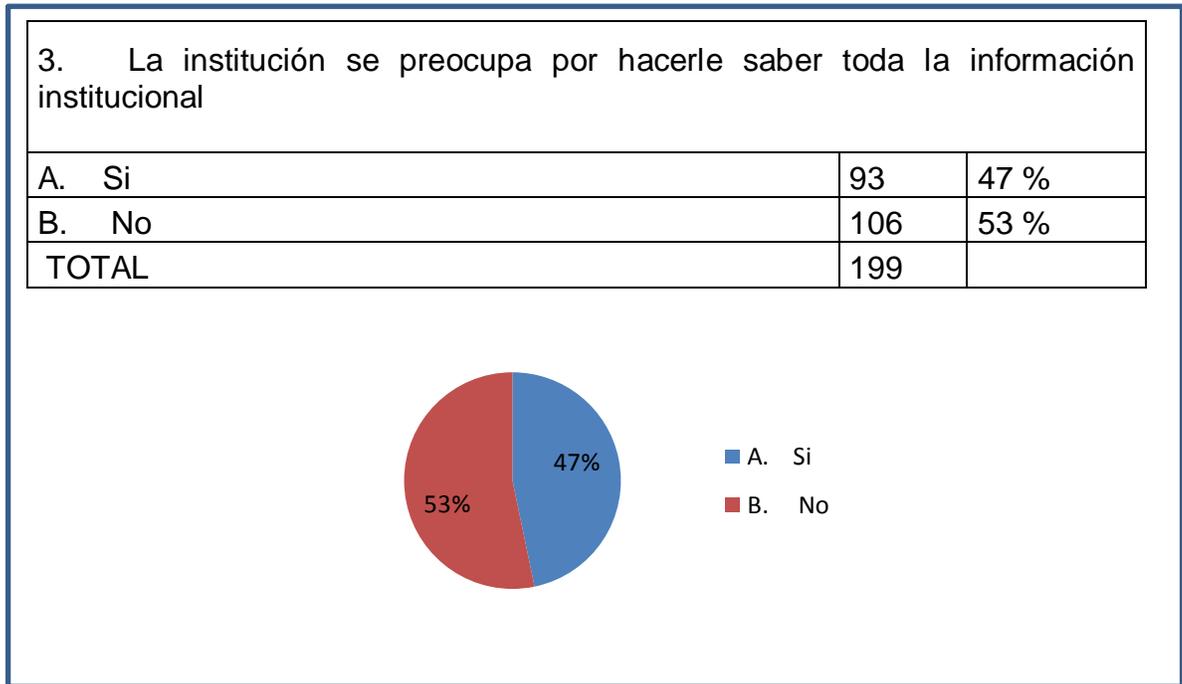
Figura 2. Pregunta 2.



Fuente. Este estudio

La IEM Ciudad de Pasto a pesar de no contar con certificación de calidad tiene un alto nivel educativo y administrativo llevado de manera acertada, así como lo podemos corroborar en esta gráfica que evidencia el compromiso con la comunidad educativa, aunque se presenta muchas dificultades en la prestación de servicios el objetivo siempre es cumplir y para eso se plantea el desarrollo de funciones y procedimientos concretos con el fin de mejorar.

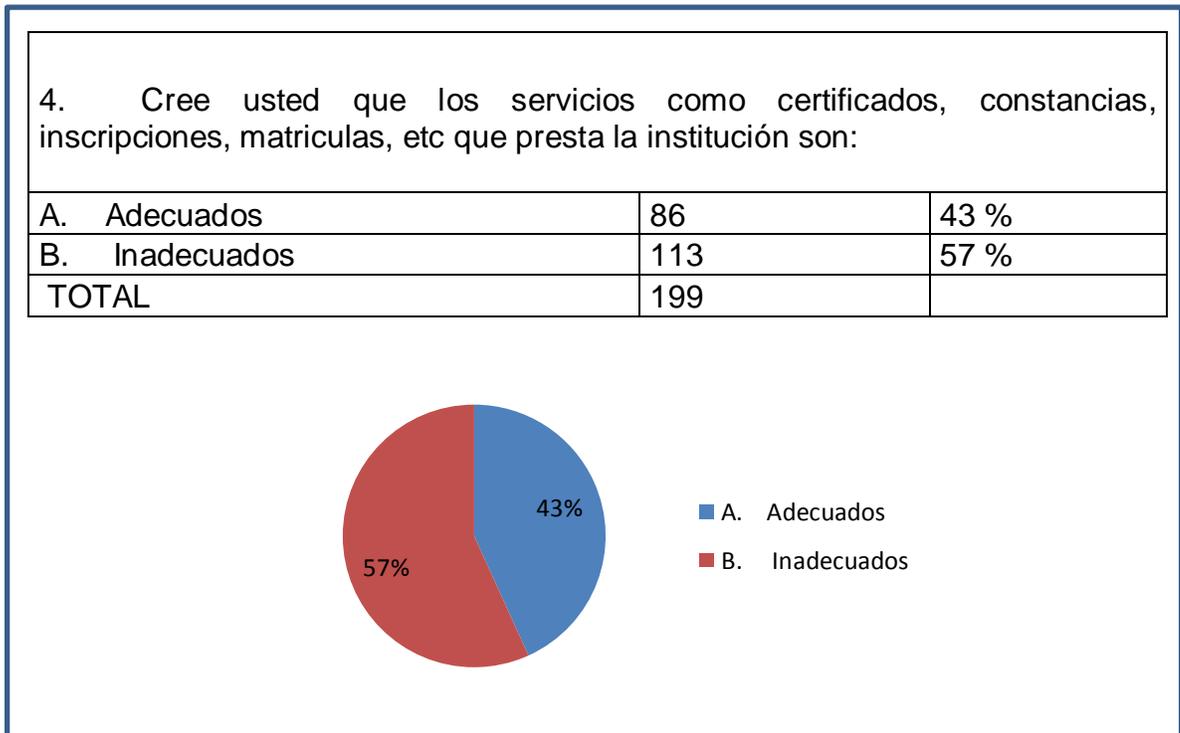
Figura 3. Pregunta 3.



Fuente. Este estudio

Este es una de las falencias encontradas en la prestación de servicios y la atención a la comunidad educativa, ya que solo el 47% de la población encuestada percibe que recibe una población adecuada y completa de lo que sucede en el entorno institucional.

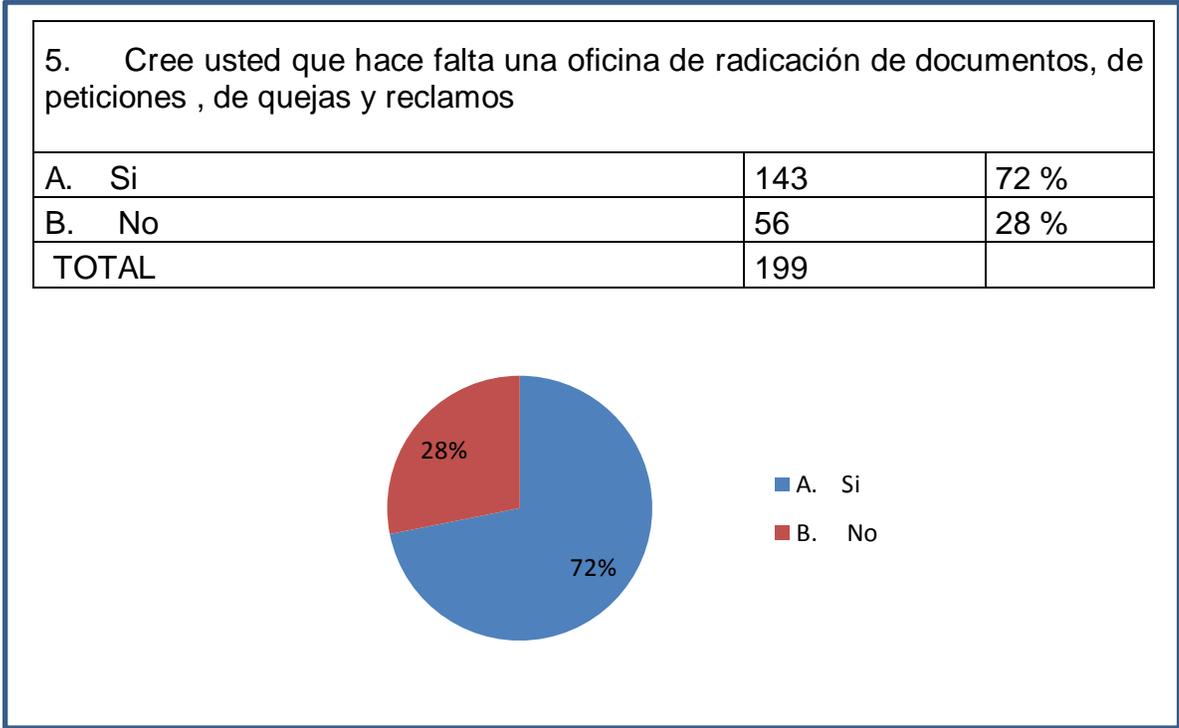
Figura 4. Pregunta 4.



Fuente. Este estudio

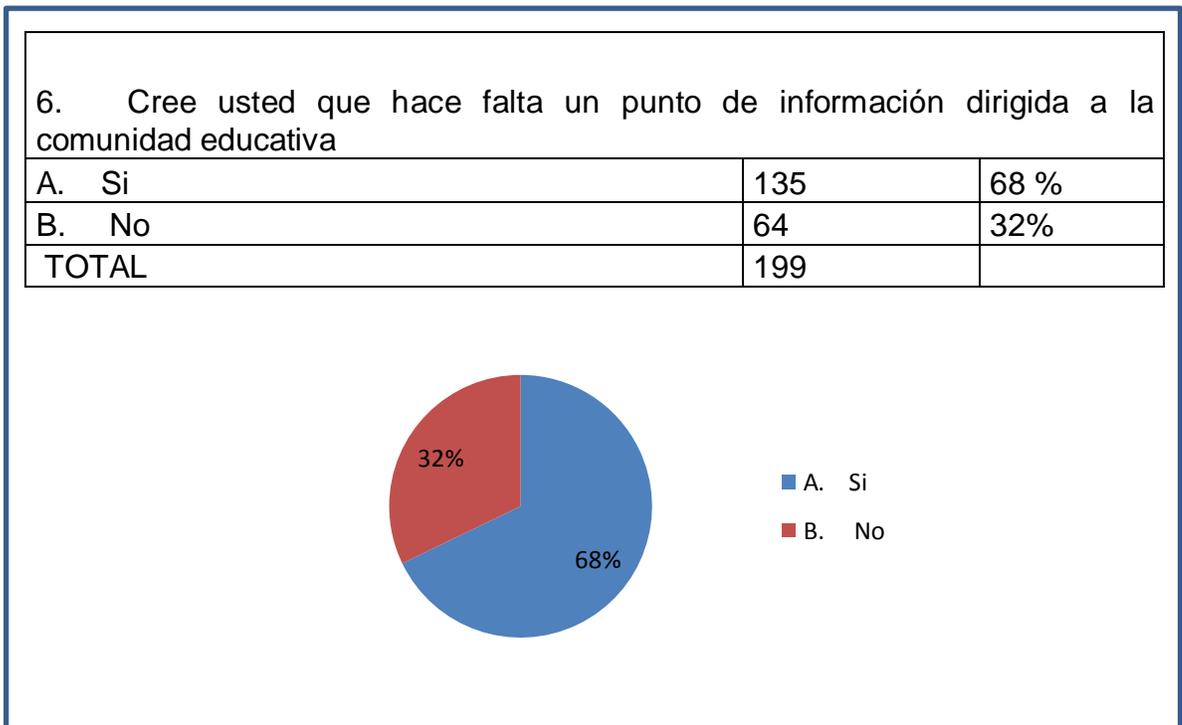
En esta pregunta se corrobora la insatisfacción de muchas personas, porque si bien se atiende a la mayoría de solicitudes en muchas ocasiones no se cumple con las fechas de entrega, no se centralizan los servicios y los usuarios deben realizar mucha tramitología para obtener lo que desean.

Figura 5. Pregunta 5.



Fuente. Este estudio

Figura 6. **Pregunta 6.**



Fuente. Este estudio

A las preguntas cinco y seis del cuestionario, casi tres cuartas partes de la población coinciden en la necesidad de que exista un punto o dependencia exclusiva para atender sus necesidades, que cumpla y corrija con las inconsistencias encontradas y aporte de la mejor manera a logro de objetivos y satisfacción institucional.

2. FORMULAR LA PROPUESTA FUNCIONAL PARA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

El objetivo del trabajo a desarrollar es estructurar de manera sistemática los procesos necesarios para que entre a funcionar el Centro de Atención a la Comunidad, comenzando por el planteamiento de objetivos claros y consecuentes con lo identificado en el estudio previo, el desarrollo de manuales de procedimientos y funciones y los lineamientos necesarios para que el funcionario encargado de esta dependencia desarrolle las actividades que se efectuarán.

3. FORMULACIÓN DE LA PROPUESTA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN EL CENTRO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	22
[1] OBJETIVO DE LA PROPUESTA	23
[1.1] OBJETIVO GENERAL	23
[1.2] OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	23
[1.2.1] Funcionamiento de la gestión documental:	23
[1.2.2] Funcionamiento del sistema de PQR	24
[1.2.3] Funcionamiento del suministro de información institucional.	25
[2] REQUERIMIENTOS.....	27
[2.1] PERSONAL REQUERIDO	27
[2.2] RECURSOS TÉCNICOS	27
[2.3] CUADRO DE INVERSION.....	28
[3] POBLACIÓN	29
[3.1] POBLACION INTERNA Y EXTERNA	29
[3.2] DEMANDA DE SERVICIOS	29
[4] MARCO NORMATIVO	30

INTRODUCCIÓN

Los cuatro ejes en los que se está trabajando contemplan una serie de actividades funcionales que justifican su aplicación a partir del axioma administrativo “PHVA” (Planeación, Hacer, Evaluación, Acción).

Se está trabajando de manera sinérgica en las áreas, Académica, Comunitaria, Administrativo y Financiero, estableciendo estrategias alcanzables, que priorizan aspectos que optan por la satisfacción de la población y el óptimo desempeño de sus funcionarios en búsqueda del liderazgo institucional.

En este sentido el eje Administrativo desarrolla un proceso estratégico de administración y provisión de recursos, dentro de los cuales se contempla en el componente “Hacer” gran parte de un conjunto de acciones prácticas que involucra directamente todas las dependencias e inclusive establece la puesta en marcha de nuevas dependencias enfocadas al acoplamiento de actividades, mejoras en la prestación del servicio, cobertura institucional y manejo eficiente de recursos; una de las cuales es la ESTRUCTURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO, que busca principalmente establecer un canal de comunicación eficiente entre la comunidad en general y la institución.

[1] OBJETIVO DE LA PROPUESTA

[1.1] OBJETIVO GENERAL

Establecer canales de comunicación entre Usuario e Institución, que apoyen el Mejoramiento Continuo.

[1.2] OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Realizar la gestión de correspondencia y archivo.
- Recepcionar y dar respuesta a las Peticiones, Quejas y Reclamos (P.Q.R.) de los usuarios.
- Suministrar Información institucional a la comunidad educativa, relacionadas con actividades, proyectos, servicios y áreas responsables.

[1.2.1] Funcionamiento de la gestión documental:

Componente de Correspondencia.

El componente de correspondencia permite manejar de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de las documentos, de tal manera, que estos procedimientos contribuyan al desarrollo del programa de gestión documental.

Teniendo en cuenta que en el Centro de Documentación se desarrollan los siguientes procesos del Programa de Gestión Documental:

- Recepción
- Distribución
- Trámite
- Conservación
- Consulta de documentos

Cuando un documento llega a la entidad, este será recibido por el Centro de Atención de Usuarios, se le asigna un código de radicado y se ingresan al sistema los datos básicos del documento

Una vez se haya efectuado el ingreso de estos datos básicos, el documento se digitaliza y se envía a quien corresponda.

Componente de archivo central

Se debe realizar la creación de las estructuras de almacenamiento de archivo,

- Bodega
 - Estante
 - Caja
- Carpeta

De esta forma permite la organización y el manejo del Archivo Central y Archivo Histórico permitiendo registrar en el sistema las carpetas contenidas en el archivo, con sus respectivas descripciones e información pertinente para la búsqueda y ubicación. Para esta gestión es importante un aplicativo para la organización, almacenaje digital y recuperación electrónica de los documentos que producen cada una de las dependencias, facilitando un acceso rápido y eficiente de la información y generando todas las estrategias necesarias para la conservación del archivo.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	INDICADORES	ACTIVIDADES
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	Manuales de procedimiento para la gestión de archivo y correspondencia.	Desarrollo de: <ul style="list-style-type: none"> - Descripción de los procesos. - Flujo-grama. Tiempo estimado por proceso.
	Implementación de un software para la gestión de archivo y correspondencia.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Compra de software. 2. Capacitación en el manejo del software.
	Capacitar a los funcionarios de las dependencias en gestión documental.	Talleres de archivo y correspondencia.
	Adecuación de un centro de archivo	Dotación de equipos y muebles de oficina.

[1.2.2] Funcionamiento del sistema de PQR. Los trámites que soliciten los usuarios deberán ser desarrollados bajo parámetros de funcionamiento según lo indique la institución. Ya que cada dependencia establece unos plazos y tiempos de repuesta dependiendo de las tareas y actividades que cada solicitud demande.

La OAU contará con un software como herramienta de seguimiento de cada uno de los servicios demandados, priorizando el pronto cumplimiento y respuesta a la solicitud.

Cada dependencia establece los tiempos de respuesta con respecto a tres tareas básicas que se deben cumplir, así:

- Recepción: Quien lo hace, tipo de requerimiento (petición/queja/ reclamación), que solicita, radicación, clasificación.
- Envío a las dependencias: Documentar el caso, la dependencia evalúa el caso, diagnostica, soluciona o reenvía a otra dependencia.
- Cierre de caso: Respuesta al usuario frente al requerimiento, clasificar la satisfacción del cliente (satisfecho si/no), clasificar el tipo de notificación (verbal/escrita/electrónica/edicto).

OBJETIVOS ESPECIFICOS	INDICADORES	ACTIVIDADES
PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Manuales de procedimiento para la gestión de PQR.	Desarrollo de: - Descripción de los procesos. - Flujo-grama. Tiempo estimado por proceso.
	Implementación de un software para la gestión de PQR	1 Dotación de un software para el manejo de PQR. 2 Capacitación al funcionario de esta dependencia.

[1.2.3] Funcionamiento del suministro de información institucional. La pretensión de OAU es retransmitir la información brindada por las áreas internas de la institución, para esto se debe contar con la participación de todas las dependencias, (las cuales se involucren de manera directa con la satisfacción de las necesidades de los usuarios). Para alcanzar este objetivo hay que establecer la funcionalidad de tres factores importantes, primero, el tipo de información solicitada por los usuarios, segundo, el flujo de información entre dependencias y por último, la manera de retransmitir la información al solicitante.

- Tipo de información solicitada:

Al no ser esta una oficina de comunicaciones, es preciso aclarar que la oficina de atención al ciudadano se limita a brindar información básica. Esta debe enfocarse hacia la orientación del usuario dentro de las instalaciones, apoyo en la tramitación de documentos (formularios, formatos, etc.) y la retransmisión de información ya transmitida.

- El flujo de información entre dependencias:

La OAU utilizará los Canales de información autorizados por la institución educativa y los que lleguen de manera directa a esta oficina para suministrar la información a los usuarios que la requieran.

- Boletín informativo, revistas, folletos.
- Sistema de sugerencias.
- Circulares, memorándums.
- Correos electrónicos.
- Páginas web.
- Telefonía, fax.

- Trasmisión de la información al solicitante:

La información institucional debe ser dada de manera oportuna, dentro de los tiempos relativos de solicitud, además debe ser verídica y confiable, otorgando al usuario la confiabilidad y tranquilidad para satisfacción de sus necesidades.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	INDICADORES	ACTIVIDADES
SUMINISTRO DE INFORMACIÓN.	Definición del tipo de información institucional solicitada.	Establecer parámetro en el tipo de información que se va a manejar en la OAU.
	Definición de las herramientas a manejar para el flujo de información.	Poner en consideración herramientas manejables por todas las dependencias y establecer procesos a partir de estas.
	Manuales de procedimiento para el suministro de información institucional.	Desarrollo de: - Descripción de los procesos. - Flujo-grama. - Tiempo estimado por proceso.

[2] REQUERIMIENTOS

[2.1] PERSONAL REQUERIDO

Teniendo en cuenta que debe estar como mínimo una persona al frente de la dependencia, el flujo de personas y demanda de servicios en la institución, el tipo de trámites que solicitan y el trabajo interdisciplinario entre dependencias se determina dos propuestas que relaciona la responsabilidad del cargo:

- Pensando en prestar un servicio continuo, pensando en los padres de familia y el tiempo que disponen, se propone el requerimiento de uno punto cinco (1.5) personas trabajando al frente de la OAU, así:
 - 7am – 11 am y 11 am – 3pm. Una jornada de ocho horas mas
 - 3pm – 7pm siendo esta una media jornada.
- Pensando en la disminución de carga laboral de la institución y reduciendo la atención prestada al usuario, se requeriría de una (1) persona al frente del cargo en horas específicas, así:
 - 7am – 9am y 12m – 7pm

Se sugiere tener una persona de tiempo completo que administre las responsabilidades de la oficina que debe tener conocimientos en gestión documental y atención al usuario. Se debe pensar como involucrar a estudiantes de grados superiores que tengan que cumplir con el servicio social para que apoyen el proceso de atención, talleres y capacitación de usuarios.

[2.2] RECURSOS TÉCNICOS

- Computador
- Software de gestión de archivo, correspondencia, PQR.
- Impresora
- Acceso a internet
- Línea telefónica
- Estante (archivador)
- Escritorio, sillas.

[2.3] CUADRO DE INVERSION

MATERIALES		
MUEBLES DE OFICINA		
Escritorio		180.000
Silla		50.000
Sillas de espera		150.000
Estanterías para archivo		250.000
MATERIALES DE OFICINA		
Resma carta		7.600
Resma oficio		9.300
Cosedora		17.900
Perforadora		10.500
Sellos		15.000
Lapiceros, lápiz, tajalápiz, borrador, resaltadores, ganchos, clips, folders, marcador.		15.000
EQUIPOS DE OFICINA		
Computador	1	1.000.000
Impresora de etiquetas	1	900.000
Lector de código de barras	1	250.000
Escáner	1	1.800.000
Impresora para documentos	1	350.000
Teléfono/fax	1	200.000
SOFTWARE ESPECIALIZADO		
Sistema para manejo de archivo	SIGE	4.500.000
Sistema para manejo de correspondencia		
Sistema para manejo de PQR		
ADECUACIONES FISICAS		
Conexión a internet	1	30.000
Conexión línea telefónica	1	25.000

[3] POBLACIÓN

[3.1] POBLACION INTERNA Y EXTERNA

COMUNIDAD EDUCATIVA	CANTIDAD
ESTUDIANTES	5.184
PADRES DE FAMILIA	5.184
ADMINISTRATIVOS	27
DOCENTES	215
CONSERJES	7
CONTRATISTAS	6
TOTAL	10.623

Usuarios no potenciales = Público en General (Población Externa)

[3.2] DEMANDA DE SERVICIOS

Basados en la observación y en la apreciación de la secretaría general quien tiene contacto directo con los usuarios y que perciben de manera consecuente el flujo de personas que ingresan a la institución, se ha determinado un análisis abreviado de la demanda de servicio, así:

USUARIOS	DEMANDA DE SERVICIOS
Estudiantes	Por lo general los estudiantes utilizan sus horas de descanso para solicitar información tramitar algún servicio, esto es solicitud certificados, constancias estudiantiles, citas con el Rector, etc. Tanto en la jornada de la mañana, como en la jornada de la tarde.
Docentes y Funcionarios	El flujo de personal docente tramitando servicios de carácter académico y administrativo es constante, durante las dos jornadas en horarios de oficina.
Padres de Familia y Acudientes	La demanda de servicios por parte de los padres es habitual, generalmente se atiende más personas en la jornada de la mañana, no obstante en el transcurrir del día se atiende padres y acudientes frecuentemente.
Público en General	De igual manera el uso de servicios es constante, durante todo el día se denota flujo de usuarios radicando solicitudes, P.Q.R, citas con el rector, etc.

[4] MARCO NORMATIVO

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA.

Título II, de los derechos, las garantías y los deberes.
Capítulo 1, de los derechos fundamentales.
Derecho de petición

CÓDIGO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO

Título i, actuaciones administrativas
Capítulo II, del derecho de petición en interés general
Petitionen escritas y verbales

TÍTULO I, ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS

Capítulo III, del derecho de petición en interés particular
Petitionen

LEY 190 DE 1995, ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN.

Titulo v, aspecto institucionales y pedagógicos.
Numeral B, sistema de quejas y reclamos.

EL SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS.

EL DECRETO 2232 DE 1995, LA REGLAMENTACIÓN DENTRO DEL SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS.

EL DECRETO 1757 DE 1994, FORMAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DENTRO DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO.

EL DECRETO 0019 DE 2012, LEY ANTITRÁMITES

MANUAL DE FUNCIONES

Y PROCEDIMIENTOS.

CENTRO DE

ATENCIÓN A LA

COMUNIDAD.

**INSTITUCIÓN EDUCATIVA
MUNICIPAL CIUDAD DE PASTO.**

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	33
[1] GENERALIDADES DEL MANUAL	34
[1.1] OBJETIVO DEL MANUAL	34
[1.2] JUSTIFICACIÓN DEL MANUAL.....	34
[1.3] ALCANCE	34
[2] PROCESO MISIONAL DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO....	35
[2.1] PROCESOS DE APOYO MISIONALES DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO	35
[2.1.1] Gestión de correspondencia y archivo.	35
[2.1.1.1] Generalidades:	35
[2.1.1.2] Descripción de los procesos.....	36
[2.1.1.3] Flujo-Grama.....	38
[2.1.1.4] Tiempo estimado por proceso.	40
[2.1.2] Recepción y respuesta de peticiones, quejas y reclamos (P.Q.R).....	40
[2.1.2.1] Generalidades	40
[2.1.2.2] Descripción de los procesos.....	41
[2.1.2.3] Flujo-grama.....	43
[2.1.2.4] Tiempo estimado por proceso	45
[2.1.3] Suministro de información.....	45
[2.1.3.1] Generalidades	45
[2.1.3.2] Descripción de los procesos.	46
[2.1.3.3] Flujo-grama.....	47
[3] DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL CARGO	49

INTRODUCCIÓN

Todas las unidades de apoyo deben orientar sus actividades misionales de tal manera que se enfoque sus procesos con los de toda la institución, comulgando unidireccionalmente en el logro de objetivos bajo la asimilación de manuales de procedimientos previamente establecidos como parte funcional de los procesos de calidad institucional.

Este documento es una herramienta interna de consulta donde se plasma detalladamente los procedimientos que se deberían ejecutar para alcanzar los objetivos misionales de la oficina de atención al usuario; estableciendo específicamente el alcance y los responsables de cada actividad, los proveedores de información, las dependencias involucradas en cada proceso y los tiempos de actuación entre otros, con el fin de proporcionar información ordenada, sistemática y alcanzable en el corto y el mediano plazo.

[1] GENERALIDADES DEL MANUAL

[1.1] OBJETIVO DEL MANUAL

Establecer en las funciones que desarrollará la oficina de atención al usuario, procesos sistemáticos basados en el logro de los objetivos misionales, siendo este un documento guía o de consulta de las prácticas aplicables para cada actividad.

[1.2] JUSTIFICACIÓN DEL MANUAL

Hoy en día los manuales de procedimientos se han convertido en herramienta fundamental de los procesos de calidad y del mejoramiento continuo, ya que son estas herramientas las que definen específicamente ¿El Qué?, ¿El Cómo? y ¿El Por Qué? de cada dependencia, lo que es prioritario y lo que no, lo que es de su competencia y lo que. Permitiendo de esta manera orientar, integrar, depurar y retroalimentar diferentes funciones de la dependencia, logrando eficiencia y eficacia en la prestación de servicios, y abriendo las puertas al mejoramiento continuo.

[1.3] ALCANCE

El manual de procedimientos de la oficina de atención al usuario está a disposición como documento de consulta para todos los funcionarios involucrados en el desarrollo directo o indirecto de las funciones con las que debe cumplir.

[2] PROCESO MISIONAL DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO.

Establecer canales de comunicación entre Usuario e Institución, apoyando de esta forma el Mejoramiento Continuo.

[2.1] PROCESOS DE APOYO MISIONALES DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Nº	PROCESO DE APOYO MISIONAL DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO	HERRAMIENTAS
1	Realizar la gestión de correspondencia y archivo.	<ul style="list-style-type: none">- Generalidades del Objetivo y Descripción de los procesos.<ul style="list-style-type: none">- Flujo-grama.- Tiempo estimado por proceso.
2	Recepcionar y entregar respuesta a las Peticiones, Quejas y Reclamos (P.Q.R.) de los usuarios.	<ul style="list-style-type: none">- Generalidades del Objetivo y Descripción de los procesos.<ul style="list-style-type: none">- Flujo-grama.- Tiempo estimado por proceso.
3	Suministrar Información institucional a la comunidad educativa.	<ul style="list-style-type: none">- Generalidades del Objetivo y Descripción de los procesos.<ul style="list-style-type: none">- Flujo-grama.

[2.1.1] Gestión de correspondencia y archivo.

[2.1.1.1] Generalidades:

- El objetivo general:

Establecer actividades en la oficina de atención al usuario con el fin de estandarizar y centralizar los servicios de recepción, distribución, trámite, conservación, consulta de documentos e información, de tal manera, que estos procedimientos contribuyan a la optimización del programa de gestión documental de la institución; adicionando a la prestación de estos servicios, agilidad, simplificación de trámites e imparcialidad en el servicio, buscando satisfacción de los usuarios.

- Responsables

La responsabilidad en la ejecución de actividades se comparte entre los funcionarios de las dependencias de la institución y el funcionario de la OAU.

- Entradas y salidas

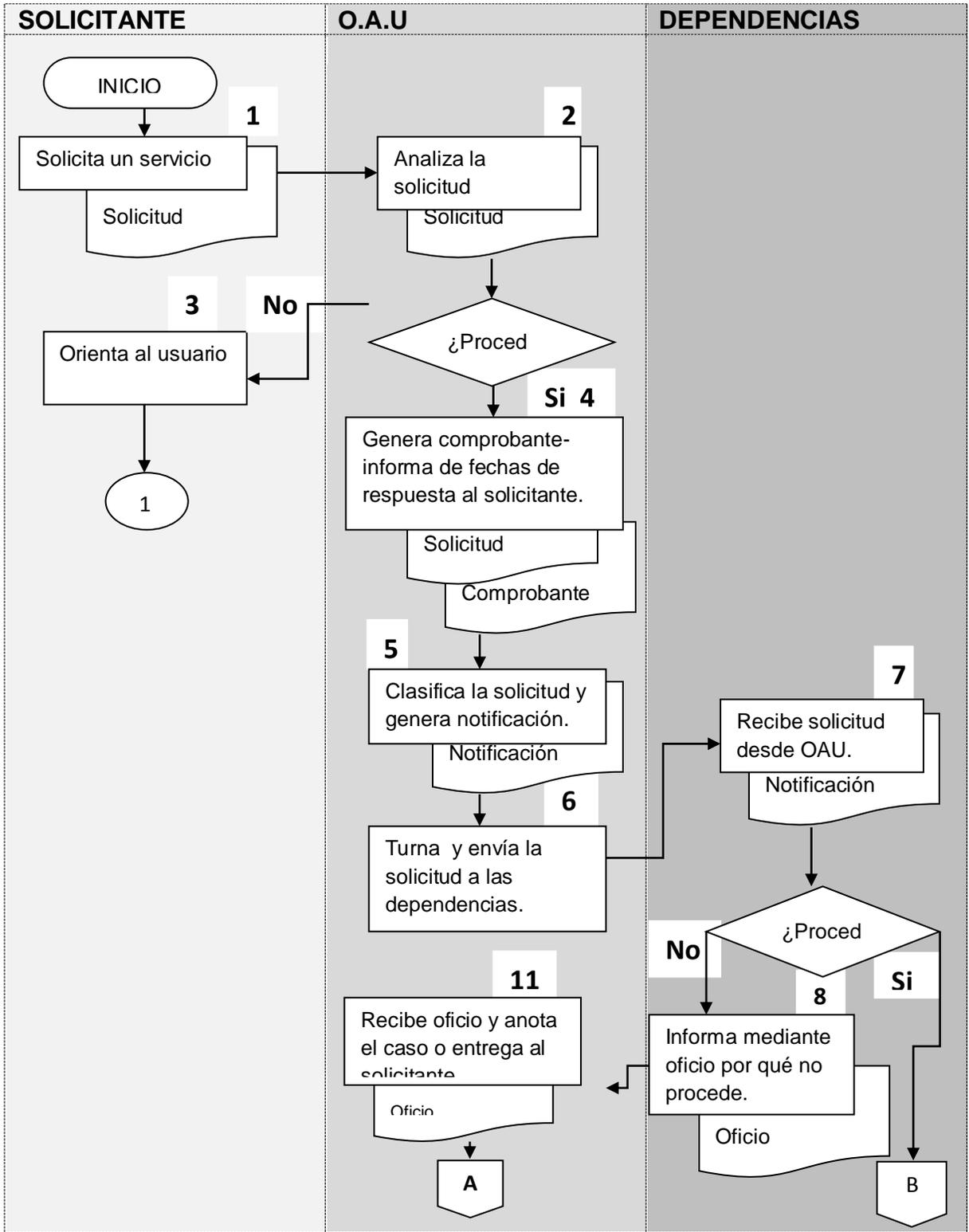
Estudiantes, padres de familia, docentes, funcionarios, proveedores, comunidad en general.

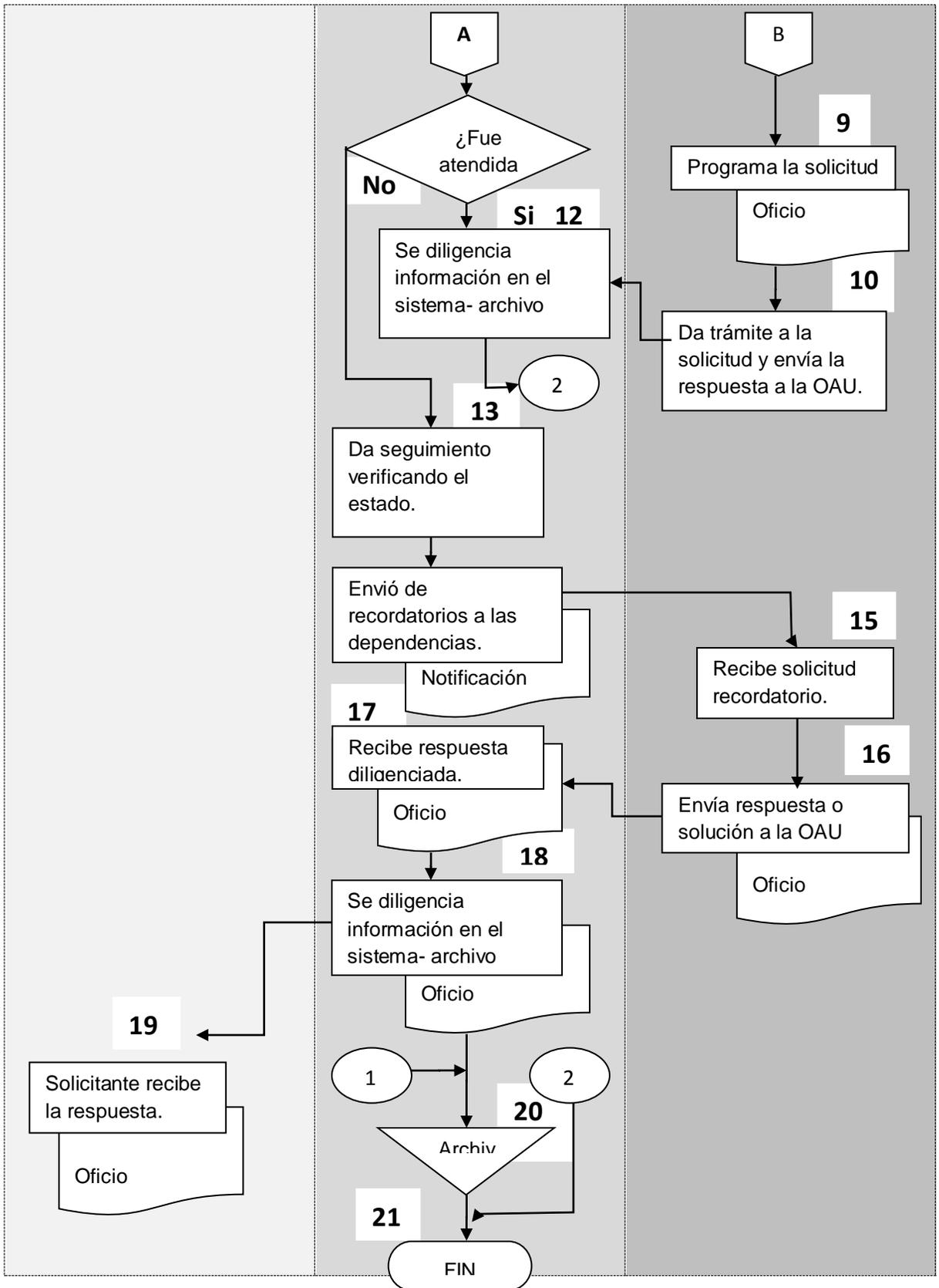
[2.1.1.2] Descripción de los procesos

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Solicitante	El usuario demandad un servicio ante el funcionario
2	OAU	Analiza la solicitud –procede- Si o No
3		No: suministra información institucional orientando al usuario si debe corregir, acudir a una dependencia diferente, o tramitar otro documento con respecto a su solicitud. Fin de procedimiento.
4		Si: atiende a la solicitud registrando el servicio en el sistema generando un comprobante de ingreso para el usuario e informando de los tiempos establecidos para dar respuesta a la solicitud.
5	OAU	Clasifica la solicitud según los servicios prestados o la dependencia a quien corresponda.
6		Genera turno según prioridad y envía la solicitud a la dependencia que corresponda.
7	Dependencias responsables de dar respuesta	Recibe y Analiza la solicitud –procede- Si o No
8		No: informa al OAU la razón por la cual no se procede, elaborando un oficio donde se justifique y si es necesario entregar la solicitud con la respuesta emitida. Continúa en la actividad once.
9		Si: programa informando previamente a la OAU la fecha de resolución y entrega de la respuesta.
10		Da trámite a la solicitud y envía la respuesta a la OAU.
11	OAU	Recibe la respuesta diligencia en el sistema y entrega al solicitante. ¿Fue atendida? Si o No
12		Si: se diligencia información necesaria para el sistema y se envía al archivo. Fin del proceso.
13		No: da seguimiento a la solicitud verificando el estado, si está en proceso o pendiente de tramitar.

14		Envió de recordatorios a las dependencias según el estado o la fase en el que se encuentre la solicitud según las fechas de respuesta.
15	Dependencias responsables de dar respuesta	Recibe los recordatorios y verifica las fechas de respuesta.
16		Informa mediante oficio el estado del proceso o respuesta.
17	OAU	Recibe la respuesta diligencia en el sistema y entrega al solicitante.
18	Solicitante	Acude a la oficina de atención al usuario y recibe la respuesta.
19	OAU	Se diligencia información necesaria para el sistema.
20		Se envía al archivo.
21		Fin del procedimiento.

[2.1.1.3] Flujo-Grama





[2.1.1.4] Tiempo estimado por proceso. De acuerdo al código contencioso administrativo, las solicitudes de documentos que sean solicitados por cualquier tipo de persona natural o jurídica, deben ser contestadas en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles.

Teniendo en cuenta el proceso de acreditación de calidad de La institución Educativa Municipal Ciudad de Pasto y las intenciones de brindar servicios oportunos y eficientes, se ha determinado responder a las solicitudes de documentos, así:

SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA
Radicación de documentos dirigidos a la IEMCP.	Diez (10) días hábiles, para documentos que requieran respuesta.
Certificados de la IEMCP.	24 horas (un día hábil) después de solicitado el servicio.
Constancias de Comfamiliar, Familias en acción, Comportamiento, Boletines de notas, Estudio y Acta de Grado.	24 horas (un día hábil) después de solicitado el servicio.
Copias de Diplomas de bachillerato.	Quince (15) días hábiles
Solicitud de cupos.	Dentro de los términos estipulados para tal fin.
Matriculas.	Dentro de los términos estipulados para tal fin.
Solicitud de activos fijos para dependencias.	Dentro de los términos estipulados para tal fin.

[2.1.2] Recepción y respuesta de peticiones, quejas y reclamos (P.Q.R).

[2.1.2.1] Generalidades

- El objetivo general:

Establecer actividades funcionales en la oficina de atención al usuario con el fin de estandarizar y centralizar los servicios de atención a las peticiones, quejas y reclamos, de tal manera, que estos procedimientos contribuyan a la a los procesos de calidad y mejoramiento continuo de la institución; adicionando a la prestación de estos servicios, agilidad, simplificación de trámites e imparcialidad en el servicio, buscando la resolución de conflictos con prontitud y efectividad según lo determine la legislación nacional y las normatividades internas.

- Responsables

La responsabilidad en la ejecución de actividades se comparte entre Rectoría y la O.A.U. de la institución.

- **Entradas y salidas**

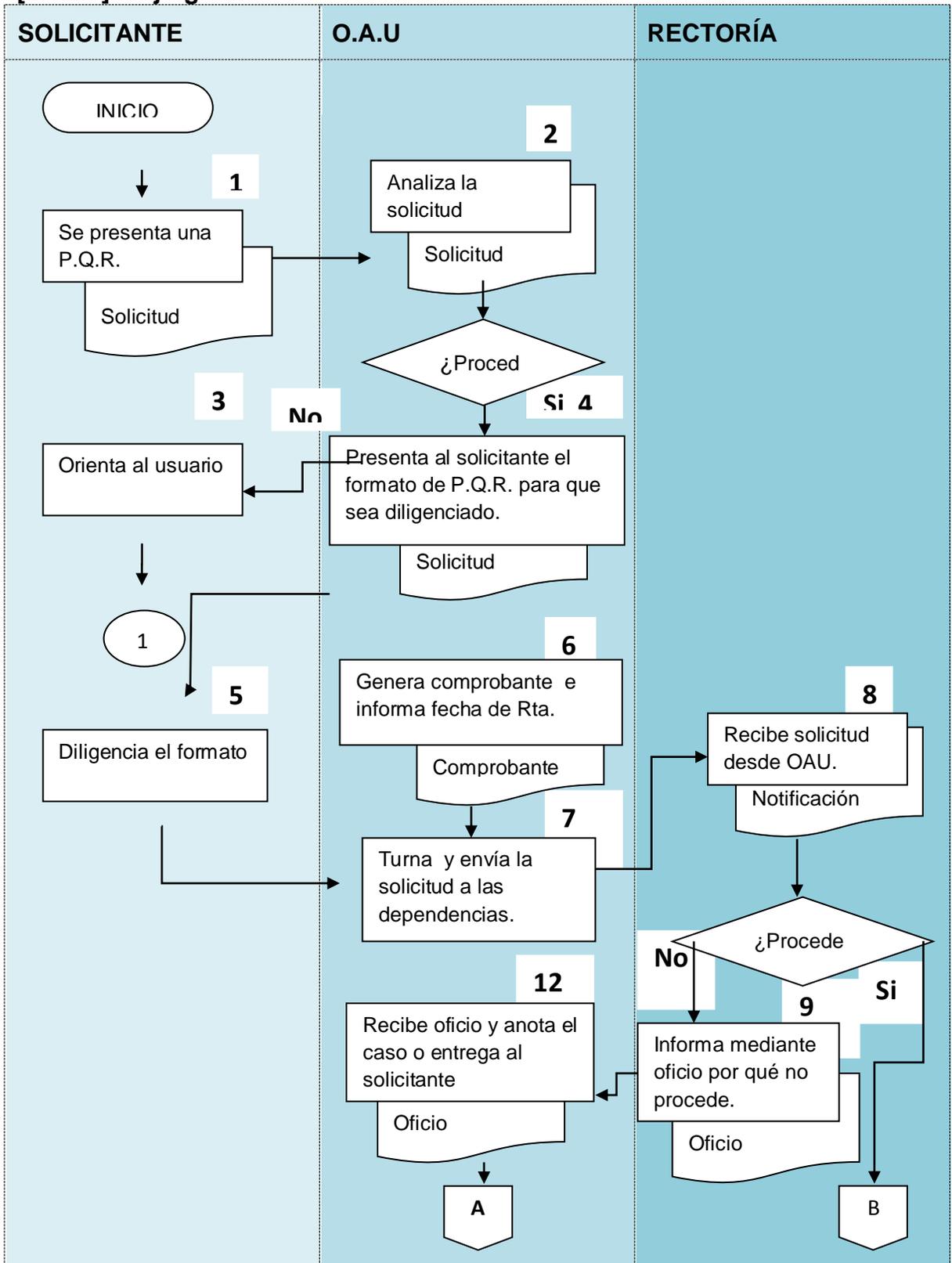
Estudiantes, padres de familia, docentes, funcionarios, proveedores, comunidad en general.

[2.1.2.2] Descripción de los procesos

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Solicitante	El usuario presenta una P.Q.R.
2	OAU	Analiza la solicitud –procede- Si o No
3		No: suministra información institucional orientando al usuario si debe corregir, acudir a una dependencia diferente, o tramitar otro documento con respecto a su solicitud. Fin de procedimiento.
4		Si: atiende a la solicitud y presenta al solicitante el formato de P.Q.R. para que sea diligenciado.
5	Solicitante	Diligencia el formato de P.Q.R.
6	OAU	Registra el servicio en el sistema generando un comprobante de ingreso para el usuario e informa de los tiempos establecidos para dar respuesta a la solicitud.
7		Envía la P.Q.R a la secretaria de Rectoría con el fin de solucionar y dar respuesta a la solicitud.
8	Rectoría	Recibe y Analiza la solicitud –procede- Si o No
9		No: informa al OAU la razón por la cual no se procede, elaborando un oficio donde se justifique la respuesta emitida. Continúa en la actividad doce.
10		Si: da trámite a la solicitud, informando previamente a la OAU la fecha de resolución y entrega de la respuesta.
11		Envía la respuesta a la OAU.
12	OAU	Recibe la respuesta diligencia en el sistema y entrega al solicitante. ¿Fue atendida? Si o No
13		Si: se diligencia información necesaria para el sistema y se envía al archivo. Fin del proceso.
14		No: da seguimiento a la solicitud verificando el estado, si está en proceso o pendiente de tramitar.
15		Envío de recordatorios a la Rectoría según el estado o la fase en el que se encuentre la solicitud y según las fechas de respuesta.

16	Rectoría	Recibe los recordatorios y verifica las fechas de respuesta.
17		Informa mediante oficio el estado del proceso o respuesta.
18	OAU	Recibe la respuesta diligencia en el sistema y entrega al solicitante.
19		Se diligencia información necesaria para el sistema.
20	Solicitante	Acude a la oficina de atención al usuario y recibe la respuesta.
21	OAU	Se envía al archivo.
22		Fin del procedimiento.

[2.1.2.3] Flujo-grama



[2.1.2.4] Tiempo estimado por proceso

De acuerdo al código contencioso administrativo, las Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que sean solicitados por cualquier tipo de persona natural o jurídica, deben ser contestados en un plazo no mayor a Quince (15) días hábiles siguientes a su presentación

[2.1.3] Suministro de información

[2.1.3.1] Generalidades

- Objetivo general.

Retransmitir a la comunidad educativa de manera congruente la información originada previamente en las dependencias de la institución, siendo esta confiable y veraz. Estableciendo el tipo de información solicitada por los usuarios, el flujo de información entre dependencias y la manera de retransmitir la información al solicitante; fortaleciendo de esta manera la comunicación entre institución y comunidad educativa.

- Responsables

La responsabilidad en la ejecución de actividades se comparte entre las dependencias y la O.A.U. de la institución.

- Entradas y salidas

Estudiantes, padres de familia, docentes, funcionarios, proveedores, comunidad en general.

[2.1.3.2] Descripción de los procesos. Se describen dos procesos dentro de este objetivo, primero, las actividades para que la información llegue a la oficina de atención al usuario. Segundo, las actividades para transmitir la información al usuario.

El flujo de información entre dependencias

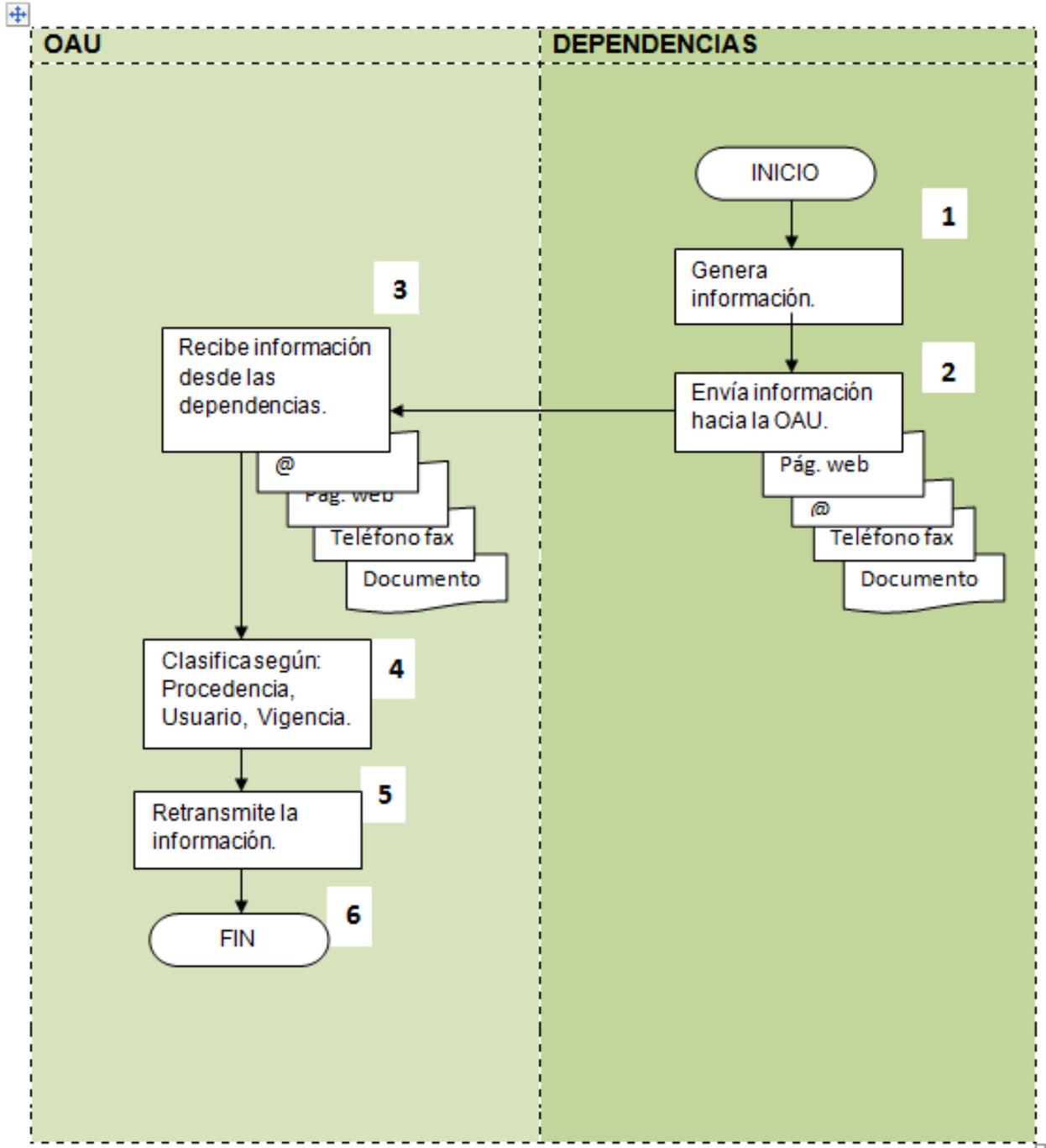
Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Dependencias	Se genera información de interés general para la comunidad educativa.
2		Se envía la información a la O.A.U de manera personal o mediante correos electrónicos, teléfono, página web, fax, memorándums, etc, para que esta sea retransmitida.
3	OAU	La O.A.U recibe la información
4		Clasifica la información según la procedencia, el tipo de usuario al que va dirigida y la vigencia.
5		Se retransmite la información.
6		Fin del proceso.

Trasmisión de la información al solicitante

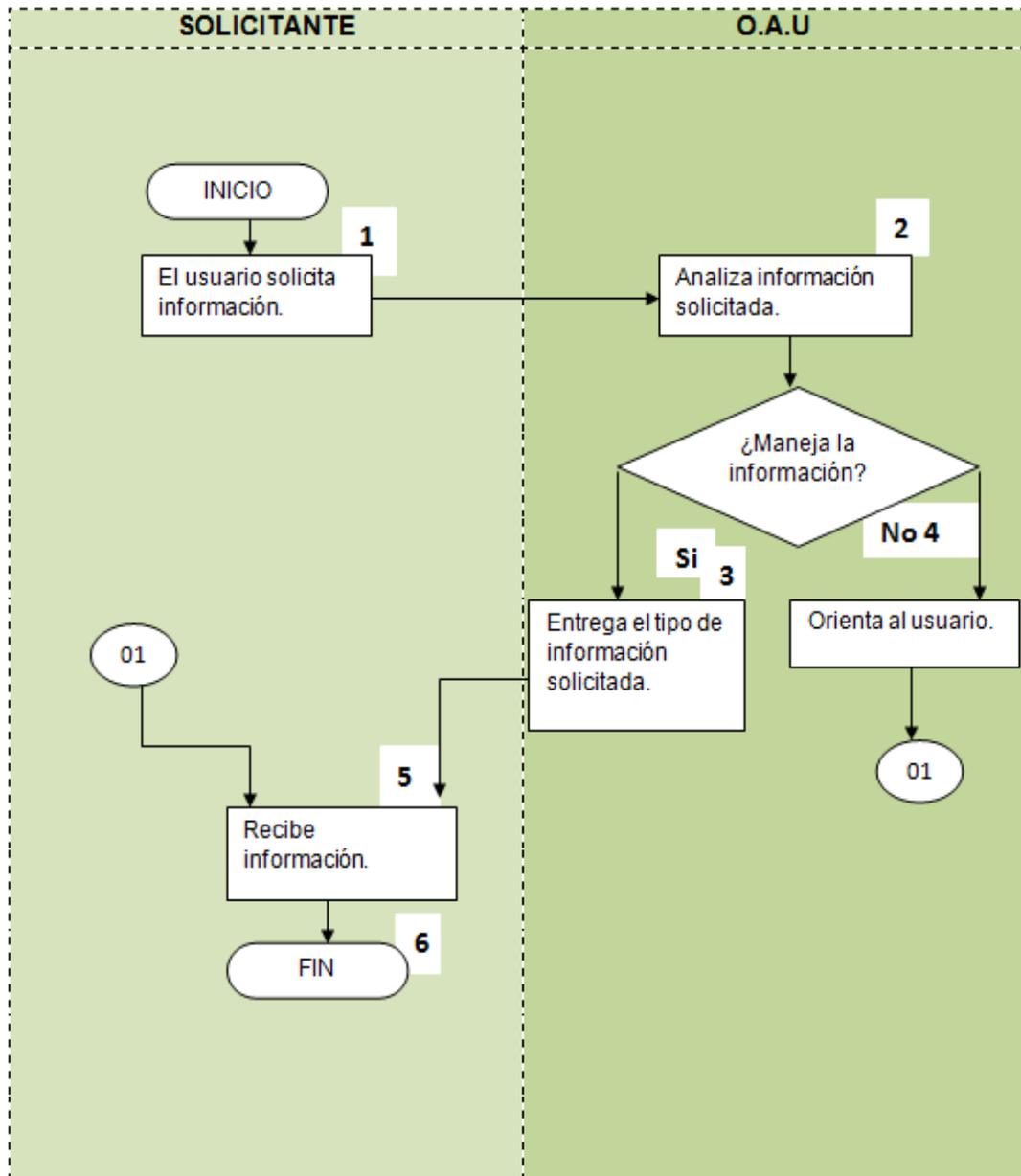
Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Solicitante	El usuario de la institución solicita cualquier tipo de información relacionada con las actividades que se lleven a cabo.
2	OAU	Se analiza si es procedente y si cuenta con el tipo de información solicitada o no.
3		Si: el funcionario entrega de manera asertiva toda la información necesaria, congruente y justa para informar bien.
4		No: El funcionario orienta al usuario sobre donde se puede informar.
5	Solicitante	El usuario recibe la información
6		Fin del proceso.

[2.1.3.3] Flujo-grama.

- El flujo de información entre dependencias



- Trasmisión de la información al solicitante



[3] DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL CARGO

DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE CARGO CENTRO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD			
Nombre dependencia:	Atención a la comunidad	Componente:	Administrativo
Descripción general:	Atención cortes y amable a todas las solicitudes realizadas por la comunidad institucional.		
Reporta a:	Rectoría y coordinación administrativa.		
Relaciones internas con:	Estudiantes, docentes, funcionarios, coordinadores y administrativos.		
Relaciones externa con:	Proveedores y comunidad en general.		
Horario:	Lunes a viernes 8am – 12pm y 2pm – 6pm.		
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
<ul style="list-style-type: none"> - Radicar toda documentación que vaya dirigida hacia alguna dependencia, estudiante, docente, funcionario y contratista de la institución. - Redirigir la documentación radicada a las diferentes dependencias donde corresponda. - Recepcionar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a la comunidad educativa. - Hacer seguimiento de todo el proceso de los documentos, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de dar respuesta en los términos legales. - Entregar al usuario las respuestas a sus solicitudes. - Recibir toda la información escrita y verbal generada en las diferentes dependencias. - Orientar, retransmitir y facilitar a la comunidad educativa la información que soliciten. - Recepcionar la documentación y entregar las contraseñas de inscripción para aspirantes a ingresar a primaria y bachillerato. - Proceso de matrícula para estudiantes admitidos. 			
ESPECIFICACIONES DEL PUESTO			
A) Requisitos intelectuales - Educación: técnica o tecnológica - Experiencia de un año; periodo que se juzga necesario para adquirir las habilidades y la familiarización total con su campo de actividad. - Aptitudes: facilidad para interactuar con su entorno, relacionarse con diferentes personas, espíritu de colaboración, tolerancia y autocrítica, asertividad al momento de dar respuestas negativas.			
B) Responsabilidades implícitas - Patrimonio: responsabilidad por equipos de computo, equipos de oficina, buen manejo de insumos como papelería, tinta, etc.			

C) Condiciones de trabajo

-**Ambiente:** condiciones físicas agradables, buen acondicionamiento de la oficina con todas las herramientas necesarias para cumplir con las funciones.

-**Seguridad:** condiciones normales de seguridad sin riesgo potencial que afecten la integridad de la persona, existencia de protocolos de seguridad en caso de situaciones de peligro.

4. ENTRADA EN FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD.

4.1 IDENTIFICACIÓN DE FALENCIAS

Identificación de falencias

Diseño y aplicación de formato evaluativo de acciones ejecutadas en el Centro de Atención a la Comunidad

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	CALIFICACIÓN			
	EXCEL	BUENA	REGUL	MALA
<ul style="list-style-type: none"> Realizar la gestión de correspondencia y archivo. 				
Aplicación de los manuales de procedimientos como.				
<ul style="list-style-type: none"> Radicación. 	X			
<ul style="list-style-type: none"> Entrega de documentos a dependencias. 	X			
<ul style="list-style-type: none"> Entrega de respuestas a usuarios. 		X		
<ul style="list-style-type: none"> Proceso de Matricula 			X	
<ul style="list-style-type: none"> Recepcionar y dar respuesta a las Peticiones, Quejas y Reclamos (P.Q.R.) de los usuarios. 				
Aplicación de los manuales de procedimientos como.				
<ul style="list-style-type: none"> Atender a todas la peticiones, quejas y reclamos de la comunidad 		X		
<ul style="list-style-type: none"> Hacer seguimiento a las solicitudes. 		X		
<ul style="list-style-type: none"> Entregar dentro de los tiempos estipulas las respuestas. 		X		
<ul style="list-style-type: none"> Suministrar Información institucional a la comunidad educativa, relacionadas con actividades, proyectos, servicios y áreas responsables. 				
Aplicación de los manuales de procedimientos como.				
<ul style="list-style-type: none"> Recepción de Información desde las dependencias. 		X		
<ul style="list-style-type: none"> Información a la comunidad institucional. 	X			

La puesta en marcha del centro de atención a la comunidad arroja un análisis con resultados satisfactorios, puesto que el manual de procedimientos direccionó de manera congruente las actividades y tareas que se allí se ejecutaron siendo este una guía facilitadora del trabajo. No obstante y siendo participes del proceso de mejoramiento continuo, hay que hacer mejoras en los procesos de matriculas, identificando esta actividad como un proceso clave en el funcionamiento del centro y de los servicios que presta.

4.2 REFORMULAR LOS PROCEDIMIENTOS QUE PRESENTEN FALENCIAS.

Acciones correctivas.

El proceso de admisión y matriculas a estudiantes nuevos es uno de los más importantes y dispendioso dentro del objetivo de archivo y correspondencia que se a optado por diseñar un proceso diferente y adicional a este objetivo, de la siguiente manera.

4.2.1 Gestión de correspondencia y archivo. (proceso de admisiones y matriculas)

4.2.1.1 Generalidades

El objetivo general: Establecer actividades en la oficina de atención al usuario con el fin de estandarizar y centralizar los servicios de admisiones y matricula estudiantes nuevos, de tal manera, que estos procedimientos contribuyan a la optimización del programa de gestión documental de la institución; adicionando a la prestación de estos servicios, agilidad, simplificación de trámites e imparcialidad en el servicio, buscando satisfacción de los usuarios.

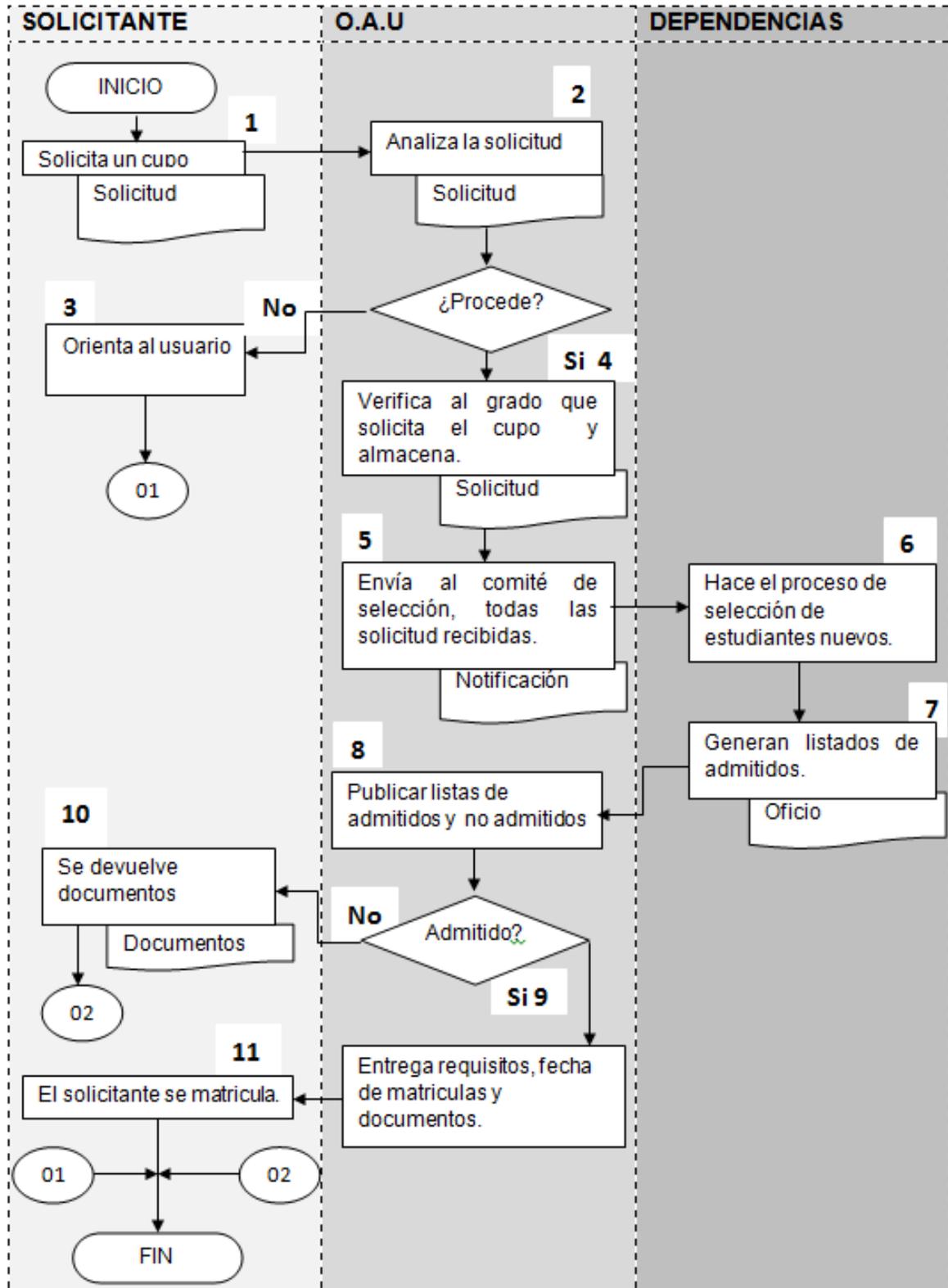
Responsables: La responsabilidad en la ejecución de actividades se comparte entre la rectoría de la institución y el funcionario de la OAU.

Entradas y salidas: Estudiantes, padres de familia, docentes, funcionarios, comunidad en general.

4.2.1.2 Descripción de los procesos de admisiones y matriculas

Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Solicitante	El usuario solicita un cupo para estudiante nuevo
2	OAU	Analiza la solicitud –procede- Si o No
3		No: suministra información institucional orientando al usuario si debe corregir, o tramitar otro documento con respecto a su solicitud. Fin de procedimiento.
4		Si: verifica al grado que solicita el cupo y almacena junto con las demás solicitudes.
5		Envía al comité de selección, según el grado, todas las solicitud recibidas durante el tiempo de recepción.
6	Comité de Selección	Hace el proceso de selección de estudiantes nuevos.
7		Generan listados de admitidos y envían a centro de atención a la comunidad
8	OAU	Publicar listas de admitidos y no admitidos
9		Si: entrega requisitos, fecha de matriculas y documentos.
10		No: se devuelve documentos
11	Solicitante	Regresa el día de matriculas con documentos completos y se matricula.
12		Fin del proceso

4.2.1.3 Flujo-Grama.



4.2.1.4 Tiempo estimado por proceso. El tiempo estimado para efectuar este proceso va de acuerdo con las exigencias de los decretos emanados por la Secretaría de Educación Municipal de Pasto que es el ente encargado de regular estas actividades para todas las instituciones.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Las instituciones educativas a nivel nacional están viviendo uno de los momentos más importantes en la historia de la educación colombiana. Ya no solo se piensa en el componente estudiantil y profesoral; ahora se está en la obligación de trabajar con estos y todos los componentes que inciden directa e indirectamente con la funcionalidad del todo, tal como lo dicta los Sistemas de Gestión de Calidad que aplican para la educación.

Estos aspectos abren definitivamente las puertas al administrador, como la persona encargada de gestar estos grandes cambios en las instituciones, procurando a través de sus habilidades adquiridas encontrar el punto sinérgico en donde el componente, académico, administrativo, financiero y comunitario alcance la excelencia educativa.

Los sistemas de gestión de calidad se han convertido en las mejores herramientas para que la excelencia educativa sea palpable y reflejada en la integridad de la persona, una de las razones es el hecho de vincular de manera más eficiente las necesidades de la comunidad educativa con la institución, de allí la necesidad de crear un centro de atención que canalice la información entre estos dos actores, con el fin de que la institución conozca lo que la comunidad necesita y de que esta se sienta escuchada reafirmando los vínculos existentes.

El Centro de Atención a la Comunidad es la dependencia encargada de mantener el vínculo directo entre la comunidad y la institución, no solo llevará las necesidades de la comunidad hacia el directivo, sino que hará también seguimiento a todo tipo de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos que presenta el entorno institucional, con la misma eficiencia y congruencia de los tiempos y plazos de respuestas previamente establecidos, buscando siempre la satisfacción del usuario.

Para el Centro de Atención a la Comunidad queda establecido el documento que determina los objetivos misionales y sus responsables; allí se plasma de manera coherente lo que se quiere lograr, los servicios que se va a presta y la manera como se lo va a lograr, todo esto enfocado al pleno desarrollo de los planes estratégicos establecidos por la institución.

Lo que se quiere lograr y la manera como se lo va a lograr están definidos de manera sistemática en el manual de procedimientos del centro de atención al usuario, ya que es uno de los documentos presentados como el resultado de las necesidades identificadas en el estudio realizado y las necesidades que exige la aplicación del sistema de calidad, en este documento se establece claramente las actividades a ejecutar para cada uno de los servicios que se prestará y el orden sistémico que garantizará los mejores resultados.

La puesta en marcha del Centro de Atención a la Comunidad fue en términos generales muy satisfactorio, ya que fueron mínimas las correcciones a las que hubo lugar y se adicionó un proceso complementario a la prestación de los servicios, concluyendo en la practicidad de los procesos, la funcionalidad de la dependencia y el acoplamiento a las estrategias de calidad estipuladas con anticipación.

5.2 RECOMENDACIONES

Conocer y Aplicar correctamente los manuales de procedimientos con el fin de ejecutar y alcanzar el logro de objetivos previamente estipulados.

Dotar de las herramientas necesarias al Centro de Atención a la Comunidad, saber aplicar de manera correcta y buscar que estas herramientas trabajen a nuestro favor.

Integrar todas las dependencias al desarrollo de un trabajo interdisciplinario donde el logro de buenos resultados sea producto del esfuerzo mancomunado de todas las dependencias.

Desde el Centro de Atención a la Comunidad formular propuestas de mejoramiento continuo basados en las fortalezas, debilidades y necesidades que se perciban a partir del trabajo que se realiza.

Capacitar continuamente al personal involucrado en los procesos de atención a la comunidad institucional, con la intención de brindar un mejor servicio.

Priorizar todo tipo de solicitudes y establecer una atención equitativa entre estudiantes, docentes, padres de familia, funcionarios, etc,

BIBLIOGRAFÍA

AREVALO, Javier, *Documentos De Trabajo Atención Ciudadan*. [México: s.n.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA.

Título II, de los derechos, las garantías y los deberes.

Capítulo 1, de los derechos fundamentales.

Derecho de petición

CÓDIGO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO

Título i, actuaciones administrativas

Capítulo II, del derecho de petición en interés general

Peticiones escritas y verbales

TÍTULO I, ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS

Capítulo III, del derecho de petición en interés particular

Peticiones

LEY 190 DE 1995, ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN.

Título v, aspecto institucionales y pedagógicos.

Numeral B, sistema de quejas y reclamos.

EL SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS.

EL DECRETO 2232 DE 1995, LA REGLAMENTACIÓN DENTRO DEL SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS.

EL DECRETO 1757 DE 1994, FORMAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DENTRO DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO.

EL DECRETO 0019 DE 2012, LEY ANTITRÁMITES

NETGRAFIA

AREVALO, Javier, *Documentos De Trabajo Atención Ciudadana*, [México] Consultado 17 abril de 2012, disponible en http://www.funcionpublica.gob.mx/pt/obligaciones_transparencia_art_7/sfp/doct

AVANCE JURÍDICO, Casa Editorial Ltda. *Código Contencioso Administrativo*. Consultado 17 abril de 2012, disponible en http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/codigo/codigo_contencioso_administrativo.html

Consultado 17 abril de 2012, disponible en http://www.funcionpublica.gob.mx/pt/obligaciones_transparencia_art_7/sfp/doctos/DoctoBasico1AtencionCiudadana.pdf

Consultado 18 abril de 2012, disponible en <http://www.bibliotecasvirtuales.com/biblioteca/constituciones/Colombiana/titulo2.asp>

IRENE, Fuentes. *El Márquetin Y El Incremento En Las Ventas*, Consultado 18 abril de 2012, disponible en <http://incrementodeventas.blogspot.com/2008/11/los-10-mandamientos.html>

MARTINEZ MUÑOZ, Larisa, *Consideraciones Teóricas sobre atención al cliente*. [Cuba] Consultado 17 abril de 2012, disponible en <http://www.monografias.com/trabajos42/atencion-al-cliente/atencion-al-cliente2.shtml>