

Identificación del proceso:	SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	Responsable:	GESTOR DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS
Objetivo:	Brindar servicios complementarios que apoyen la gestión del Servicio Educativo.		
Alcance:	Inicia con la planeación y finaliza con el seguimiento y control de la prestación de los servicios de apoyo.		

PARTES INTERESADAS/ ENTRADAS	ACTIVIDADES		PARTES INTERESADAS/ SALIDAS
	PLANEAR	HACER	
1. ENTIDADES GUBERNAMENTALES (QUE APLICAN): Disposiciones y reglamentaciones. 2. ESTUDIANTE Y PADRE DE FAMILIA O ACUDIENTE: Necesidades y expectativas. 3. GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: Directrices para la gestión del proceso. 4. GESTIÓN DE LA CALIDAD: Informe sobre evaluación y seguimiento del proceso. 5. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO: Personal competente y necesario para el proceso. 6. GESTIÓN FINANCIERA: Asignación de Recursos financieros. 7. GESTIÓN DE COMPRAS Y SUMINISTROS: Equipos, materiales, suministros y servicios.	1. Establecer necesidades y expectativas de los usuarios de los servicios. 2. Establecer los requisitos, alcances y características de los servicios de apoyo 3. Planear las actividades necesarias para la adecuada prestación de los servicios complementarios. 4. Identificar las posibles salidas no conformes y su respectivo tratamiento. 5. Identificar los riesgos y oportunidades.	1. Ejecutar las actividades programadas para la prestación adecuada de los servicios de apoyo. 2. Elaborar las Bases de datos sobre usuarios de servicios complementarios. 3. Dar tratamiento a las salidas no conformes presentados. 4. Desarrollar acciones para abordar los riesgos y oportunidades identificados.	1. ESTUDIANTE Y PADRE DE FAMILIA O ACUDIENTE: Satisfacción de necesidades y expectativas en los servicios. 2. GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: Informes sobre el desempeño del proceso. 3. GESTIÓN DE LA CALIDAD: Informe sobre estado de acciones correctiva, de mejora y gestión del riesgo. 4. GESTIÓN FINANCIERA: Ingresos por recaudo de servicios. Bases de datos sobre usuarios de servicios complementarios
	ACTUAR	VERIFICAR	
	1. Diseñar e implementar acciones correctivas o de mejora para riesgos y oportunidades identificados en el proceso.	1. Verificar el cumplimiento de las normas en la prestación y uso de los servicios complementarios. 2. Evaluar la satisfacción de los servicios prestados. 3. Controlar el uso adecuado de los insumos y materiales. 4. Evaluar la adecuación y la conveniencia de las estrategias implementadas en el proceso. 5. Verificar la información contenida en las bases de datos sobre usuarios de los servicios complementarios. 6. Controlar las salidas no conformes presentadas. 7. Verificar las acciones de los riesgos y oportunidades identificados.	

PERSONAL QUE PARTICIPA:	Administrador, Gestor de Proceso y Auxiliares administrativos y de servicios generales.
--------------------------------	---

RECURSOS		DOCUMENTOS ASOCIADOS
<ul style="list-style-type: none"> • Equipos de cómputo (hardware, software, intranet). • Equipos de comunicación. • Fotocopiadora. • Equipos audiovisuales. • Equipos de laboratorio. • Equipos para preparación de alimentos. • Equipos para conservación de alimentos. • Medios de transporte. • Equipos de enfermería 	<ul style="list-style-type: none"> • Oficinas. • Biblioteca. • Fotocopiadora. • Laboratorios. • Salas de Sistemas. • Salas de audiovisuales. • Auditorio. • Enfermería. • Cocina. • Cuarto de refrigeración. • Cafetería. • Restaurante. • Despensa. • Parqueaderos. • Cuarto de basuras 	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de servicios complementarios. • Reglamentación para cada servicio complementario. • Manual de prácticas de laboratorio. • Matriz de servicios complementarios. • Los documentos generados por el SGC (Ver Listados Maestros de Documentos y de Registros)

REQUISITOS POR CUMPLIR		SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
LEY:	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 23 de 1982. • Ley 594 de 2000. • Decreto 3075 de 1997. • Decreto 2676 de 2000. 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de satisfacción del cliente o usuario del servicio. • Evaluación del cumplimiento en la prestación del servicio complementario. • Ver matriz de indicadores del SGC. • Seguimiento a las Salidas No Conformes. • Ver Mapa de riesgos.
CLIENTE:	<ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones y equipos adecuados para la prestación del servicio. • Cumplimiento requisitos de Ley • Servicio oportuno. 	
INSTITUCIÓN:	<ul style="list-style-type: none"> • Directrices del Distrito Lasallista de Bogotá. • Cumplimiento de los Reglamentos establecidos por la Institución. 	
NTC ISO 9001:	<ul style="list-style-type: none"> • Específicos: 8.1, 8.2, 8.5.1, 8.5.5, 8.6 • Generales: 4.4, 7.5.1, 7.5.2, 5.1.2 7.5.3, 8.6, 9.3, 9.1.1, 9.1.2, 6.1, 9.2, 9.1.3, 10 	



	
Revisó: Hno. Carlos Enrique Carvajal Costa FSC. Secretario de Educación Distrital	Aprobó: Hno. Carlos Gabriel Gómez Restrepo FSC. Visitador