



Universidad **Mariana**

Elaboración de un manual de procesos y procedimientos para el Colegio Liceo “Santa Teresita”
de Pasto para el año 2023

Sergio Mauricio Delgado Villota

Karla Zulanny Mejía Jiménez

Universidad Mariana

Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas

Programas de Administración de Negocios Internacionales y Contaduría Pública

San Juan de Pasto

2023

Elaboración de un manual de procesos y procedimientos para el Colegio Liceo “Santa Teresita”
de Pasto para el año 2023

Sergio Mauricio Delgado Villota

Karla Zulanny Mejía Jiménez

Propuesta de trabajo de investigación para optar al título de Administrador de Negocios
Internaciones y Contadora Pública

Darío Alberto Solarte Ortega

Asesor

Universidad Mariana

Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas

Programas de Administración de Negocios Internacionales y Contaduría Pública

San Juan de Pasto

2023

Artículo 71: los conceptos, afirmaciones y opiniones emitidos en el Trabajo de Grado son responsabilidad única y exclusiva del (los) Educando (s)

Reglamento de Investigaciones y Publicaciones, 2007
Universidad Mariana

Contenido

	Pág.
Introducción	9
1. Resumen del proyecto	10
1.1. Descripción del problema	10
1.1.1. Formulación del problema	11
1.1.2. Sistematización de problema	11
1.2. Justificación.....	12
1.3. Objetivos	12
1.3.1. Objetivo general.....	12
1.3.2. Objetivos específicos	13
1.3.3. Operacionalización de las variables.....	13
1.4. Marco referencial o fundamentos teóricos	14
1.4.1. Antecedentes	14
1.4.1.1 Internacionales.	14
1.4.1.2. Nacionales.	16
1.4.1.3 Regionales.	18
1.4.2 Marco teórico	19
1.4.2.1 Los procesos administrativos y la relación que existe entre los manuales de procesos y procedimientos.	19
1.4.2.2 Metodologías y herramientas de los procesos y procedimientos.	20
1.4.2.3 Relación entre los manuales de procesos y procedimientos y la calidad.	21
1.4.2.4 Guías para la elaboración de un manual de procesos. P.....	23
1.4.3 Marco conceptual	25
1.4.4 Marco contextual	26
1.5. Metodología	27
1.5.1. Paradigma de investigación	27
1.5.2. Enfoque de investigación.....	27
1.5.3. Tipo de investigación.....	28
1.5.4. Método de investigación	28
1.5.5. Población	29

1.5.6. Fuentes y técnica e instrumentos de recolección de información.....	29
2. Resultados de trabajo de investigación	35
2.1 Identificación de procesos y procedimientos	35
2.2. Estructuración, estandarización y/o simplificación de procesos y procedimientos.	40
2.3. Documentación del manual de procesos y procedimientos	42
2.3.1 Manual de procesos y procedimientos	43
2.3.2 Identificación y caracterización de los procesos y procedimientos	53
3. Conclusiones	68
4. Recomendaciones.....	69
Referencias bibliográficas	70
Anexos.....	72

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de las variables	13
Tabla 2. Colaboradores que constituyen la población.....	29
Tabla 3. Propuesta de descripción de procesos y codificación para la Gestión Administrativa ...	32
Tabla 4. Propuesta de descripción de procesos y codificación para la Gestión Financiera	33
Tabla 5. Propuesta de descripción de procesos y codificación para la Gestión Académica	33
Tabla 6. Propuesta de descripción de procesos y codificación para la Gestión Planeación Institucional.....	33
Tabla 7. Descripción de procesos y codificación para la Gestión Administrativa.....	41
Tabla 8. Descripción de procesos y codificación para la Gestión Financiera.....	41
Tabla 9. Descripción de procesos y codificación para la Gestión Académica.....	42
Tabla 10. Descripción de procesos y codificación para la Gestión Planeación Institucional	42
Tabla 11. Manual de procesos y procedimientos	43
Tabla 12. Introducción	44
Tabla 13. Objetivo.....	45
Tabla 14. Alcance.....	45
Tabla 15. Información institucional	46
Tabla 16. Mapas de procesos	48
Tabla 17. Proceso: contratación de personal profesoral.....	53
Tabla 18. Proceso: servicios complementarios	54
Tabla 19. Proceso: presupuesto.....	55
Tabla 20. Proceso: Análisis y registro de ingresos y egresos.....	57
Tabla 21. Proceso: gestión estratégica	58
Tabla 22. Proceso: plan curricular.....	60
Tabla 23. Proceso: formación y desarrollo estudiantil.....	62
Tabla 24. Proceso: Análisis y evaluación académica.....	63
Tabla 25. Proceso: Admisión y matriculas.....	65
Tabla 26. Proceso: seguimiento y mejora	66

Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1. Sistema de Gestión de la Calidad, Norma ISO 9001:2015	23
Figura 2. Simbología a utilizar en el flujo grama.....	31
Figura 3. Propuesta flujo grama a utilizar en el manual de procesos	32
Figura 4. Propuesta de esquema del contenido del manual de procesos y procedimientos	34
Figura 5. Propuesta de formato para la caracterización de procesos	34
Figura 6. Organigrama Colegio Liceo “Santa Teresita” de Pasto	35
Figura 7. Matriz de recolección de datos	36
Figura 8. Respuesta a los anexos 3 y 4.....	37
Figura 9. Mapa de procesos Colegio Liceo “Santa Teresita” de Pasto	40
Figura 10. Estructuración, estandarización y/o simplificación de procesos y procedimientos.....	41
Figura 11. Escudo Liceo Santa Teresita.....	42

Índice de Anexos

	Pág.
Anexo 1. Actividades a realizar por objetivos específicos.....	72
Anexo 2. Objetivo, técnicas, instrumentos y anexos.....	73
Anexo 3. Sesión / taller de identificación de procesos y del mapa de procesos	75
Anexo 4. Sesión / taller de caracterización de procesos y del mapa de procesos	76
Anexo 5. Cronograma de actividades	77
Anexo 6. Presupuesto	78

Introducción

Los manuales de procesos y procedimientos son considerados como una herramienta de gestión institucional con amplio razonamiento y pensamiento crítico, que le permite a las organizaciones cumplir con afectividad con la misión, la visión y los objetivos institucionales por medio de actividades encaminadas hacia la eficiente y eficaz con el fin de brindar calidad en la prestación del servicio. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo la elaboración de un manual de procesos y procedimientos para el Colegio Liceo “Santa Teresita” de Pasto para el año 2023, para realizarlo se debe identificar, estructurar y documentar los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la gestión administrativa, la gestión financiera, la gestión académica y la planeación institucional del Colegio.

Para darle solución a el objetivo de investigación se deben tener en cuenta variables como el inventario y el flujo de procesos y procedimientos estratégicos y misionales para poder documentarlos en un manual de procesos y procedimientos; y esto se realizará por medio de sesiones de grupo de diseño e ideación de procesos con entrevistas estructuradas, que permitan mejorar la prestación del servicio del Colegio Liceo “Santa Teresita” de Pasto, eliminar los reprocesos y establecer responsabilidades claras a cada uno de los colaboradores de la institución.

Esta monografía se desarrollará de acuerdo al paradigma de investigación cualitativo con enfoque investigación acción práctico (IAP), pues interviene en los cambios de la vida cotidiana del Colegio Liceo “Santa Teresita” de Pasto, el tipo de investigación es descriptivo-interpretativo debido a que se trabaja con base a los análisis o eventos de la realidad académica y el método de investigación es deductivo. Este manual de procesos y procedimiento le permitirá a el colegio tener una herramienta que responda a preguntas como: qué, quién, cómo, cuándo, dónde y por qué se realizan dichas actividades, permitiendo que el ingreso de nuevos colaboradores sea sencillo pues ya existirá un documento que determine las actividades para el personal.

1. Resumen del proyecto

1.1. Descripción del problema

Actualmente, El Colegio Liceo “Santa Teresita” de Pasto presenta una serie de inconvenientes tales como reprocesos, procesos lentos, pérdida de información, reclamos y quejas por parte de los usuarios, esta información se evidencia por medio de algunos actos administrativos del Colegio como lo son las Actas No. 10-2023 y el Acta 11-2023 realizadas por la Asamblea Docentes, el Consejo de Padres, Consejo Estudiantil y La Dirección General, así como también por medio de diálogos y encuentros llevados a cabo entre el personal Directivo de la institución y los investigadores. A partir de estas acciones se ha identificado con estos grupos de interés que no están especificadas las actividades, los colaboradores y los documentos que hacen parte o intervienen en cada uno de los procesos y procedimientos que se realizan dentro de la institución, afectando directamente la calidad y, por ende, la satisfacción del usuario no es la esperada de acuerdo con la información suministrada por parte del Rector de la institución. Al hablar de procesos y procedimientos, se hace referencia a la estandarización de procesos, la cual, según Harrington (1994), consiste en “definir y estandarizar procedimientos para que todas las personas que participan en él utilicen constantemente los mismos procedimientos” (p. 172), esto permite remplazar procedimientos, actividades y tareas repetitivas dentro de la institución.

A pesar de que el Colegio Liceo “Santa Teresita” de Pasto no cuenta con un manual de procesos y procedimientos, sus colaboradores realizan actividades propias de los procesos misionales, estratégicos y de apoyo. En un primer diagnóstico adelantado con el personal de la Institución, es posible afirmar que no existe un documento administrativo que sirva como base para determinar qué, quién, cómo, cuándo, dónde y por qué se realizan dichas actividades que dan paso al proceso, generando que dentro de la institución se presenten algunos problemas como la falta de comunicación entre colaboradores, los re-procesos, la pérdida de información, reclamos y quejas por parte de los usuarios.

No contar con un manual de procesos y procedimientos trae consecuencias negativas en la comunicación entre los colaboradores de la institución, pues no se podría determinar con claridad

cuáles son las actividades que se deberían realizar por cada proceso, por cada procedimiento y por cada gestión pues no existe un manual de instrucciones que les permita verificar si las actividades se están llevando de forma correcta o si se realizan por costumbre, además se seguirán presentando quejas sin solución y esto afecta al Colegio en el sentido de que no se asumen responsabilidades; en otras palabras, cuando ocurren errores, fallas o faltas por la realización de un proceso no se puede determinar con exactitud quien es el responsable de dicho inconveniente.

Elaborar un manual de procesos y procedimientos le permitirá a la institución tener una herramienta administrativa que apoya el trabajo institucional, pues la esencia de un manual de procesos y procedimientos es lograr plasmar el proceso de las actividades realizadas en una organización teniendo en cuenta las políticas internas, la naturaleza de la organización, los aspectos legales y procedimientos que se llevan a cabo dentro de esta para realizar actividades de manera eficiente y eficaz, contribuyendo al cumplimiento de la misión, visión y objetivos institucionales.

1.1.1. Formulación del problema

¿Cómo establecer de manera clara y comprensiva los procesos y procedimientos en un manual permita el mejoramiento de la eficacia, eficiencia y efectividad de las distintas áreas funcionales del Colegio Liceo “Santa Teresita” de Pasto?

1.1.2. Sistematización de problema

- ¿Cuáles son los procesos y procedimientos estratégicos y misionales clave de la organización que requieren documentarse?
- ¿Cuáles son los procesos y procedimientos que se pueden estandarizar y simplificar a fin de eliminar actividades innecesarias?
- ¿Cuáles es la forma más clara y estandarizada de presentar los procesos y procedimientos definidos para el Colegio Liceo “Santa Teresita” de Pasto?

1.2. Justificación

Es importante para el Colegio Liceo “Santa Teresita” de Pasto, contar con el manual de procesos y procedimientos debido a que esta herramienta de apoyo influirá en el cumplimiento de las funciones y objetivos con eficacia y eficiencia, además permite lograr la mejora continua en las actividades que se realizan, teniendo en cuenta que todas las actividades que se llevan a cabo deben gestionarse adecuadamente para poder brindar la mejor experiencia a los clientes en la prestación del servicio permitiendo así, la estandarización del conocimiento de todo el personal que interviene en él.

Contar con un manual de procesos y procedimientos permite que el Colegio establezca control interno y calidad institucional, pues va de la mano con la eficiencia y la eficacia, además da claridad a las actividades de cada gestión, cada proceso y cada procedimiento, asigna responsables y especifica los documentos a utilizar respectivamente y también permite ir de la mano con el Sistema de Gestión de Calidad.

Este trabajo de investigación está dirigido a todos los colaboradores de la institución, así mismo, da la oportunidad a los investigadores que realizan esta monografía de perfeccionar y poner en práctica el conocimiento adquirido en el transcurso de la formación académica como futuros profesionales en Administración de Negocios Internacionales y Contaduría Pública, de allí su importancia para los investigadores.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Elaborar el manual de procesos y procedimientos para el mejoramiento de la eficacia, eficiencia y efectividad de las distintas áreas funcionales del Colegio Liceo “Santa Teresita” de Pasto para el año 2023.

1.3.2. *Objetivos específicos*

- Identificar los procesos y procedimientos estratégicos, misionales y de apoyo clave de la organización que requieran documentarse.
- Estructurar los procesos y procedimientos que se pueden estandarizar y simplificar con el propósito de eliminar actividades innecesarias.
- Documentar los procesos y procedimientos definidos para el Colegio Liceo “Santa Teresita” de Pasto.

1.3.3. *Operacionalización de las variables*

Tabla 1.

Operacionalización de las variables

Objetivo general: Elaborar el manual de procesos y procedimientos para el Colegio Liceo “Santa Teresita” de Pasto para el año 2023.					
Objetivos específicos	Variables	Dimensión	Indicadores	Técnicas	Evidencias
Identificar los procesos y procedimientos estratégicos y misionales clave de la organización que requieran documentarse	Inventario de procesos y procedimientos estratégicos	Gestión administrativa Gestión financiera Gestión académica Planeación Institucional	Número de procesos y procedimientos estratégicos y misionales	Secciones de grupo de diseño e ideación de procesos con entrevista estructura da	Lista de Registro Bitácora de trabajo
Estructurar los procesos y procedimientos que se pueden	Flujo de procesos estandarizados	Gestión administrativa Gestión financiera	Número de procesos y procedimientos	Secciones de grupo de diseño e ideación	Lista de Registro Bitácora de trabajo

estandarizar y simplificar con el propósito de eliminar actividades innecesarias	Flujos de procedimientos estandarizados	Gestión académica Planeación Institucional	estandarizados simplificados	de procesos con entrevista estructura da
Documentar los procesos y procedimientos definidos para el Colegio Liceo “Santa Teresita” Pasto	Procesos y procedimientos documentados Manual de procesos y procedimientos	Gestión administrativa Gestión financiera Manual de Gestión académica Planeación Institucional	Número de procesos y procedimientos documentados	Secciones Manual de de grupo de diseño e ideación de procesos con entrevista estructura da

1.4. Marco referencial o fundamentos teóricos

1.4.1. Antecedentes

Los trabajos de investigación requieren de un sustento teórico que aumenten la perspectiva sobre el problema planteado, una excelente forma de sustentar una investigación es mediante trabajos anteriores ya sean internacionales, nacionales y regionales que permitan ampliar la visión del mismo. Estos son algunos antecedentes desarrollados en este trabajo de grado.

1.4.1.1 Internacionales. A continuación se presentan los antecedentes internacionales que aportaron a la investigación

Título: Manual de Procesos Administrativos, para el Colegio Nacional Ibarra, Provincia de Imbabura.

Autor: Benalcázar Medina Diego Felipe, Herrera Salinas Jaime Antonio

Año: 2010

Conclusión: La ausencia de un Manual de Funciones y Procedimientos Administrativos ha permitido que el personal no tenga claras sus funciones, procedimientos para cumplirlas, líneas de autoridad y niveles jerárquicos existentes en la Institución.

El Manual de Funciones y Procedimientos Administrativos es una herramienta muy importante para que la Institución afronte los retos que la sociedad exige, ya que al ser un Colegio con alto reconocimiento social y mayor demanda, desde la perspectiva estudiantil es necesario que mejorar la organización y reglamentación.

Aporte: Se evidenció que el personal no tenía clara las actividades y los procesos que se llevaban a cabo dentro del Colegio, por ende no había un orden en la organización; no contar con un manual de procesos y procedimientos afectó la eficiencia y eficacia del Colegio Nacional Ibarra así como también pausó el cumplimiento de las metas y los objetivos. Como métodos de investigación se optó por realizar encuestas y entrevistas, y para determinar el diagnóstico del problema se realizó una matriz FODA; por último se entregó a los interesados de esta información (personal administrativo, padres de familia, estudiantes) una herramienta útil para el normal desarrollo de las actividades permitiendo el cumplimiento de las metas del colegio.

Título: Diseño de Manual de Funciones Y Procesos para el Control y la Administración de los Bienes del Colegio Fiscal 21 de Julio del Cartón Yaguachi

Autor: Gamboa Poveda Jinsop Elias, Salvador Cortez Karen Janina, Sojos Sojos Johanna Marina

Año: 2013

Conclusión: Se cree que la falta de un manual de funciones y procesos hace realizar el mal manejo de la información y desorganización de las tareas, porque no existe un cronograma establecido para optimizar estos procesos.

Se cree que la implementación de un manual de funciones y procesos para el colegio 21 de Julio sería una gran herramienta para el desarrollo del mismo y de la comunidad estudiantil y administrativa.

Aporte: Busca orientar a la institución a través de la corrección y organización administrativa permitiendo que el personal de trabajo mejore el desempeño de sus funciones, busca también solucionar los problemas encontrados en el departamento y logra identificar nuevos problemas en la organización como lo son la falta de un sistemas de control de inventarios, por esta razón se puede decir que contar con manuales favorece a la empresa en cuanto mejora el desempeño pero también ayuda a detectar problemáticas futuras en las organizaciones.

El aporte que genera para este trabajo de investigación es el tipo de investigación que se utiliza para dar solución a la problemática planteada, considerando que se aplica la investigación descriptiva debido a que se analiza la naturaleza de los fenómenos, permite hacer conclusiones de grupos de personas que realizan ciertas actividades, también estudia la realidad y la interpreta, por otro lado, indica que no determina una muestra debido a que se utiliza una población pequeña de esta forma se logra tener resultados detallados y reales que ayuden a determinar los errores en cada área.

1.4.1.2. Nacionales. A continuación se describen los antecedentes nacionales que aportaron a la investigación.

Título: Diseño del Manual de Procesos y Procedimientos en Cumplimiento de la Actualización del Sistema Integrado de Gestión de Calidad SIG en la Cámara de Comercio de Tunja

Autor: Cano Jiménez Lizeth, Martínez López María Camila

Año: 2019

Conclusión: A pesar de que la Cámara de Comercio cuenta con un Sistema Integrado de Gestión, se verificó la ausencia del manual de procesos que consolide de forma ordenada y clara lo pertinente a este documento, se generaba en algunas ocasiones duplicidad de actividades o la no

identificación de responsables en algunos procedimientos; situación que fue corregida con el desarrollo del presente trabajo.

La construcción de nuevos procesos y procedimientos ayudó a documentar las actividades que siempre se habían ejecutado por costumbre, y que no habían sido caracterizadas por el Sistema Integrado de Gestión; luego del trabajo realizado se establecen claramente las funciones en aquellos cargos que presentaban dudas.

Aporte: Se realizó la creación de este manual de procesos y procedimientos que recopila todas las tareas que forman parte de la Cámara de Comercio especifica también las responsabilidades y documentos claves que se desarrollan en los procesos, no obstante, al realizar el estudio del mapa de procesos que tiene la Cámara se observa que está conformado por 4 procesos que son: estratégicos, misionales, de apoyo y de control.

El aporte que hace este trabajo de investigación se ve reflejado en que se realizó con base a el Sistema de Gestión de Calidad, tomándolo como marco teórico donde explica los componentes importantes para esta investigación, por otro lado, usa como técnicas de recolección de datos las entrevistas donde busca tener contacto directo con los funcionarios permitiendo obtener información detallada y completa.

Título: Manual de Procesos del Servicio Educativo de la Fundación Lupines, del Municipio de Medellín

Autor: Rodríguez Ramírez Diana Patricia, Franco Calderón Fredy Alberto, Arango Ospina María Del Pilar

Año: 2014

Conclusión: La gestión por procesos facilitará la mejora continua del servicio educativo a través de las actividades de seguimiento, evaluación y control definidas en cada uno de los procesos, con el fin de centrar la atención en la satisfacción de las necesidades del cliente tanto interno como externo, prevenir errores de operación, optimizar el uso de los recursos e incrementar la capacidad de gestión para ser cada día más competitivos en el mercado de los servicios educativos.

Aporte: Se explica que los procesos administrativos son de vital importancia en las organizaciones pues si bien esta fundación en un principio no tenía la visión de implementar manuales a medida de que fue creciendo vio la necesidad de estos pues le permiten tener un mayor control y generar fácil manejo en las proyecciones futuras estableciendo bases para una gestión exitosa al servicio de la comunidad; el manual de procesos aportó a la Fundación Lupines de Medellín al punto que sirve como ruta para identificar y caracterizar los procesos estratégicos, misionales y de apoyo del servicio educativo contribuyendo a la estructura documental de cada proceso.

El aporte que brinda esta investigación es que usa un tipo de investigación descriptivo, este permite plasmar la realidad y los hechos de la institución, permite identificar las fortalezas y debilidades de igual forma aporta en la realización del levantamiento de las actividades, responsabilidades, fuentes y registros de verificación.

1.4.1.3 Regionales. A continuación se presentan los antecedentes regionales que aportaron a la investigación.

Título: Manual de Procesos para El Instituto Técnico Sistematizado De Nariño (Intesnar)

Autor: Luisa María Moreno Rincón, Nicolás Romero Narváez, Laura Andrea Yanes Enríquez

Año: 2021

Conclusión: La empresa cuenta con el personal idóneo para cumplir las funciones establecidas según el manual de funciones ya establecido, el cual se complementa con el manual de procedimientos.

Aportes: Es una investigación que resalta la importancia de crear estos manuales pues facilita la realización de los procesos, para cumplir con las tareas específicas de casa uno de eso, convirtiéndose en una herramienta de apoyo para la gestión instituciones, generando una mejora positiva fortaleciendo la labor administrativa. El aporte que hace esta investigación es que al igual que las anteriores se realiza por medio de la investigación de tipo descriptiva con un paradigma cualitativo, pues busca describir, clasificar, registrar, analizar e interpretar las actividades de los

procesos de la institución al igual que la actual investigación se usan entrevistas directas con los colaboradores que permite tener conocimiento amplio estudiado desde la observación.

1.4.2 Marco teórico

El marco teórico que se llevó a cabo en la presente investigación busca primero relacionar los manuales de procesos y procedimientos y los procesos administrativos para esto parte desde definiciones que dan valor a el concepto de “procesos administrativos”, segundo se tiene en cuenta metodologías y herramientas de los proceso y procedimientos como El Sistema de gestión de información *end-to-end* también conocido como E2E que mejorando los procesos de manera eficiente y aumenta la productividad laboral, Six Sigma que se enfoca en aumentar la calidad y *Lean Manufacturing* que le permite a la organización tener un control continuo, tercero se busca encaminar la investigación hacia el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 como estrategia de gestión de la organización, enfocada en el PHVA (planear, hacer, verificar y actuar) y por último se habla sobre guías para la elaboración de un manual de procesos que le permiten a los investigadores tener una visión más clara sobre la elaboración del mismo.

1.4.2.1 Los procesos administrativos y la relación que existe entre los manuales de procesos y procedimientos. En el libro "Administración Industrial y Gerencial" escrito por Henry Fayol (1987), se afirma que “la administración por procesos cumple una función muy importante... "Administración significa prever, organizar, mandar, coordinar y controlar” (p. 10), lo que permite una buena gestión; aumenta la eficiencia de la organización en el logro de las metas propuestas, optimizando los recursos y aumentando la productividad ya que mejora la coordinación entre el equipo de trabajo, la teoría de Fayol es muy importante para los procesos pues explica la forma más sencilla en la cual una entidad puede alcanzar las metas propuestas de manera eficiente, mediante esta aplicación se puede aprovechar los recursos, las técnicas y materiales de la organización de forma óptima, además que es un modelo que se puede aplicar en cualquier organización y donde se debe explicar con claridad el rol de cada miembro en los procesos.

Agustín Reyes Ponce (2004), en su libro Administración Moderna, dice: “Cada proceso administrativo... es único en sí mismo: forma un continuo inseparable en el que cada parte, cada

acto, cada fase debe ser inseparable de las demás, y que más allá de ellas toman lugar simultáneamente” (p. 22). Además, Reyes explica que los procesos administrativos constan de cinco elementos que son: previsión, planeación, organización, integración y dirección, cada uno de estos elementos debe responder preguntas específicas para dar forma a los procesos y dar forma a procedimiento, preguntas como: ¿qué se puede hacer? ¿Qué se va a hacer?, ¿Cómo se hace? ¿Con qué está hecho? ¿Se ha hecho antes? ¿Cómo se hizo?

De los aportes anteriores se puede concluir que los procesos y procedimientos hacen parte fundamental en cualquier organización para cumplir con las metas propuestas, generando una buena gestión gerencial; aportando fundamentos administrativos como proveer, organizar, mandar y coordinar además se incluyen los principios que ayudan a especializar labores y optimizar tiempo también se plantea la forma de cómo se realizan los procesos administrativos por medio de preguntas concretas que son de vital importancia para dar solución a el trabajo de grado.

1.4.2.2 Metodologías y herramientas de los procesos y procedimientos. El Sistema de gestión de información *end-to-end* también conocido como E2E, busca generar soluciones completas, permite tener una visión global de principio a fin de un proceso, es decir, aborda las necesidades y procesos de una organización buscando cumplir con los objetivos en un corto plazo a través de la optimización continua de los procesos, mejorando los procesos de manera eficiente y aumenta la productividad laboral.

Según el libro Los Principios del Six Sigma, ha evolucionado de un simple indicador de calidad a una estrategia general para acelerar las mejoras y lograr niveles de desempeño sin precedentes al enfocarse en las características críticas e identificar y eliminar las causas de los errores o deficiencias en los procesos, se puede decir que esta herramienta está enfocada en eliminar los errores o defectos que tiene cierto bien o servicio para entregarlo sin fallas al cliente, pues determina que, si se detectan los errores antes que el consumidor final la probabilidad de que el cliente encuentre fallas en el bien o servicio es muy mínima, enfocándose así en aumentar la calidad y permitiendo que la toma de decisiones garantice la mejora continua para cumplir con las expectativas del consumidor final.

En el libro *Lean Manufacturing Modelos y Herramientas*, escrito Muñoz et al., (2022) dice que Lean Manufacturing se centra en “la eliminación de desperdicios mediante la utilización de diversas herramientas y metodologías... el objetivo principal de la filosofía Lean es generar un aumento en los índices de productividad, eficiencia, competitividad y rentabilidad de las empresas” (p. 13); esta metodología busca eliminar recursos que no generan valor; valor se entiende como aquellas actividades que intervienen en la realización de un procesos; se puede decir que en cada procesos se eliminaran actividades que no sean indispensables para generar eficiencia y productividad de la organización.

Algunas que ventajas que trae implementar este modelo en una empresa son: aumenta la calidad, pues se usaría lo estrictamente necesario para mejorar el bien o servicio que se está prestando, por otro lado, le permite a la organización tener un control continuo, y realizar estudio permanente de las actividades que realizan por proceso.

1.4.2.3 Relación entre los manuales de procesos y procedimientos y la calidad. Es importante tener en cuenta la Norma ISO 9001-2015, Sistemas de Gestión de Calidad que enumera los términos y funciones que integran los estándares del servicio y como deben funcionar para garantizar que la entidad brinde calidad en el servicio que presta; la Norma Técnica Colombiana (2015) afirma que “el SGC gestiona los procesos que interactúan y los recursos que se requieren para proporcionar valor y lograr los resultados para las partes interesadas pertinentes” (p. 2), este sistema se considera como una herramienta de gestión para potenciar la competitividad empresarial y tiene un enfoque basado en procesos, riesgos y oportunidades de mejora, permite a demás definir procesos, establecer las responsabilidades por cada proceso, obtener información para evaluar el desempeño de los mismos y gestionar los riesgos que puedan impedir el adecuado funcionamiento.

Cabe destacar que el ciclo de mejora continua ayuda a resolver problemas para mejorar procesos de la institución, este está basado en planificar, hacer, verificar y actuar, realiza supresión de actividades que no añaden valor en la cadena productiva de una empresa como, por ejemplo, aquellas que afectan la eficiencia organizacional puesto que retrasan el proceso.

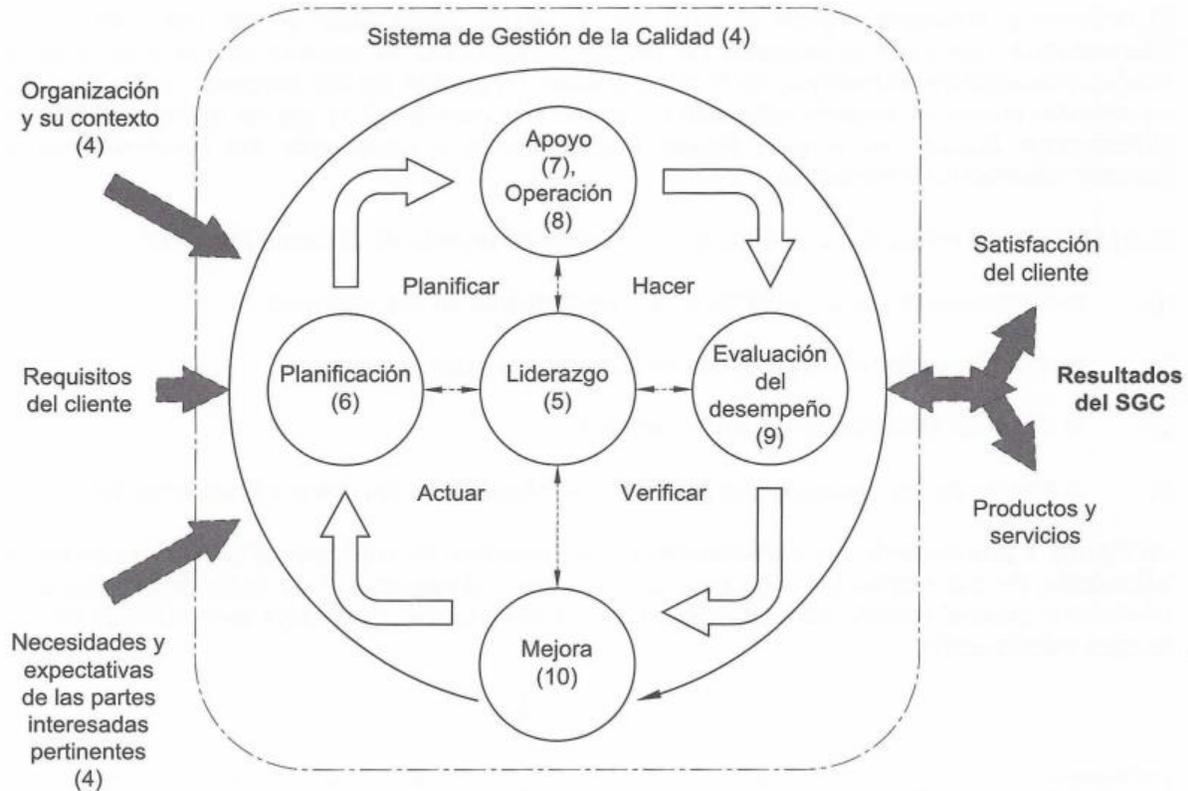
Para el presente trabajo de investigación se tomará la Norma ISO 9001-2015 como estrategia de gestión de la organización, enfocada en el PHVA (planear, hacer, verificar y actuar), según Norma Técnica Colombiana (2015) NTC-ISO 9001:2015 se debe partir desde el estudio de la organización, teniendo en cuenta la organización en su contexto, estudiando las necesidades de los usuarios de la institución y los empleados y determinando también el alcance del Sistema de Gestión de Calidad, esto debe ir de la mano con el liderazgo y le permite a la institución enfocar la dirección hacia el SGC estableciendo políticas, objetivos, roles y responsabilidades de calidad, promoviendo la creación de los procesos, teniendo en cuenta los riesgos que este puede generar y da a conocer.

El SGC apoya la planificación donde se abordan riesgos y oportunidades para asegurarlo, se deben establecer los objetivos de calidad y plantificar el logro de los mismos, también es importante tener en cuenta el apoyo por parte de la organización debido a que esto se realizará por medio de recursos tales como el personal, la infraestructura, ambiente para la operación de los procesos, toma de conciencia, comunicación, información documentada y demás recursos que permiten establecer o mejorar el SGC, da lugar a los procesos y procedimientos en las gestiones que tiene la institución que permiten brindar un servicios.

Mediante la evaluación del desempeño se debe determinar los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación que permitan recopilar, analizar y evaluar datos validos; de realizará auditoría interna para proporcionar información acerca del SGC, por último se debe determinar y seleccionar las oportunidades de menora en esta implementación, se debe tener en cuenta que debe existir dentro de la institución mejora continua para alcanzar la eficiencia en el SGC, debe existir acciones correctivas para la toma de acciones que permitan controlar y corregirlas en un tiempo oportuno; todo esto se lleva a cabo para satisfacer necesidades y expectativas de los clientes y para entregar un servicio de calidad.

Figura 1.

Sistema de Gestión de la Calidad, Norma ISO 9001:2015



Fuente: Norma Técnica Colombiana (2015)

1.4.2.4 Guías para la elaboración de un manual de procesos. Para el desarrollo de este trabajo de investigación se realizan consultas a guías sobre la creación de manuales de procesos y procedimientos:

a. Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos, define a los manuales de procedimientos como un instrumento de apoyo administrativo, que une procedimientos precisos con un objetivo común, que describe las distintas actividades que componen cada uno de los procedimientos que lo integran, señalando generalmente quién, cómo, dónde, cuándo y para qué han de realizarse.

Tiene como objetivo optimizar el cumplimiento de las metas trazadas por la organización, generando conceptos y elementos que sirvan de guía para que todo el personal que interactúa en él

tenga un conocimiento claro y sistematizado; es por ello que para la creación del manual de procesos y procedimientos se recomienda primero llevar a cabo una análisis y diseño de los procedimientos, segundo realizar la recolección de información determinar las técnicas que se utilizan para recolectar la información necesaria, ya sea con la ayuda de entrevistas o por medio de la observación de campo, tercero estudio de la información y diseño del procedimientos y por ultimo realizar el análisis del proceso, con estos pasos se garantiza que el manual de procedimientos pueda ser de utilidad para la organización.

Concluyendo de esta manera que esta guía expone los elementos que integran al manual de procedimientos tales como: identificación, índice, introducción, objetivos del manual, desarrollo de los procesos y a su vez describe la forma de darles desarrollo de manera fácil de entender para los interesados; también se puede decir que el propósito de los manuales de procesos y procedimientos permite identificar las áreas, los cargos y las actividades que hacen parte de cada uno de ellos, además explica quiénes son los responsables de la elaborar, controlar, vigilar, revisar y aprobar los proceso dentro de las organizaciones.

b. Guía técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos de México, la cual orienta a los manuales de procedimiento hacia el Sistemas de Gestión de Calidad de acuerdo a la norma ISO 9001(2015) afirma que las organizaciones que buscan demostrar la capacidad para producir bienes y servicios que satisfagan las necesidades de los clientes y aspiren a aumentar esa satisfacción, deben establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad para mejorar la eficiencia en la organización.

Se puede señalar que, de acuerdo a la Guía técnica para la Elaboración de procedimientos de México, contar con manuales de procedimientos en las entidades disminuye los errores y los actos imprevistos, precisa las funciones, genera responsabilidad del personal, sirve como documento de consulta y control y muestra la realidad de los procesos para plantear actividades de mejorar dentro de la organización.

En definición el aporte que brinda esta guía para el presente trabajo de investigación se da en que soluciona muchos los problemas encontrados en el Colegio Liceo “Santa Teresita” de Pasto

por medio del Sistemas de Gestión de Calidad , uno de ellos es por ejemplo , que no existe quien asuma la responsabilidad de los errores que ocurren dentro de la institución, pues no hay una especificación de funciones generando que ocurran actos imprevistos, se evidencia que existen más métodos que dan paso a la creación de los manuales, es por esto que se realizara el manual de procesos y procedimientos con base a la norma ISO 9001:2015.

1.4.3 Marco conceptual

Manual de procedimientos: El manual de procedimientos se define de acuerdo con Guía Técnica Para la Elaboración de Manuales de Procedimientos como un instrumento de apoyo administrativo que se integra con determinados procedimientos, que apoya la ejecución de funciones y atribución de las unidades administrativas; los manuales de procedimientos son considerados como un elemento fundamental para la coordinación, dirección, evaluación y control administrativos, ya que integrar periódicamente procedimientos que permitan conocer el funcionamiento integral de una unidad u organismo administrativo (García y Conde, 2009).

Se puede decir que el manual de procedimientos es el documento donde se va a establecer la manera de ejecutar las actividades dentro de cada proceso y para la presente investigación dentro de cada gestión; los procesos son el conjunto de actividades relacionadas que utilizan las entradas de información para darle paso a la creación del mismo, con el fin de proporcionar un resultado previsto del cual se establece las responsabilidades, los responsables, los métodos e indicadores de desempeño de cada gestión. Este proceso genera salidas de información para los colaboradores de la institución y para los estudiantes brindando bienestar a los clientes; los procedimientos van dentro del proceso, ya que el procedimiento apoya la ejecución de las actividades administrativas que aplicar el responsable del proceso.

Manual de funciones: Villafuente (2018) señaló la definición de Franklin en el libro Sistemas administrativos análisis y diseño, como un documento que posee registrada la información referente al funcionamiento de todas las unidades o departamentos que posee la institución; Por tanto, es importante porque facilita la labor de auditoría, evaluación y control interno y supervisión, la conciencia de los empleados y sus superiores de que se realiza correctamente o no.

Cabe destacar que un manual de funciones es una herramienta de gestión de talento humano donde se establecen las funciones del personal de trabajo, así como también los conocimientos que se debe tener adquiridos para cada cargo, experiencias y de más competencias que se necesiten para el buen desempeño del personal; la diferencia que existe entre un manual de procesos y procedimientos y un manual de funciones es que el primero se realiza con base a las actividades, responsabilidades y responsables y el segundo se realiza con base a las habilidades del personal.

Control interno: COSO I, lo define como: Un proceso, realizado por el consejo de administración, los directivos y otro personal, cuyo fin es ofrecer una seguridad razonable de la consecución de los objetivos de las siguientes categorías: confiabilidad en la presentación de los informes, eficacia y eficiencia de las operaciones y cumplimiento de las leyes regulaciones aplicables.

EL control interno es importante dentro de la creación del manual de procesos y procedimientos por que permite optimizar la gestión financiera y administrativa de manera más eficiente para así mejorar la productividad, ayuda a tomar medidas correctivas y prevé problemas a futuro.

Diagrama de flujo: La Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos expresa que es una herramienta fundamental para la elaboración de un procedimiento, porque permite ver de manera gráfica y consecutiva el desarrollo de determinadas actividades. Es por eso que se considera de vital importancia para la creación del manual de procesos y procedimientos debido a que explica de manera clara y fácil los pasos o secuencias que se realizan en cada proceso y procedimiento.

1.4.4 Marco contextual

Este trabajo de investigación se llevará a cabo en la Ciudad de San Juan de Pasto ubicada de acuerdo a la gestión de registro de Pasto en el suroccidente de Colombia al pie del volcán Galeras y está muy cercana a la línea del ecuatorial. El lugar en donde se va a realizar la monografía es en el Colegio Liceo “Santa Teresita” de Pasto ubicado en la calle 18 No. 26-63 centro de Pasto el cual cuenta con un total de 9 docentes, y alrededor de 150 estudiantes.

1.5. Metodología

1.5.1. Paradigma de investigación

El paradigma para esta investigación es tipo cualitativo según Sampieri et al., (2014)

Se fundamenta por áreas o temas significativos de investigación, en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación preceda a la recolección y el análisis de los datos, estos estudios pueden ser desarrollados por medio de preguntas e hipótesis que pueden ser antes, durante y después de la recolección de información y el análisis de datos. (p. 7)

En general el paradigma cualitativo es utilizado en ciencias sociales y humanidades y se centra en la comprensión profunda y contextual de fenómenos sociales, culturales o humanos. A diferencia del paradigma cuantitativo, que se enfoca en la medición y la cuantificación de variables, el paradigma cualitativo se centra en la interpretación, la subjetividad y la construcción de significados para un grupo social, es decir que, le da importancia a las experiencias, opiniones e intenciones de los participantes, en este caso la comunidad académica del Colegio Liceo “Santa Teresita” de Pasto busca mejorar o cambiar los procesos y procedimientos actuales por unos más actualizados y organizados.

1.5.2. Enfoque de investigación

El presente trabajo cuenta con un enfoque de Investigación-acción, que según el libro de Mendoza y Sampieri (2018) denominado Metodología de la investigación Las rutas cualitativa, cuantitativa y mixta explica que,

Este enfoque entiende y resuelve los problemas específicos de una comunidad, aplicando teorías y mejorando las prácticas de acuerdo al planteamiento del problema; además da información que permita la toma de decisiones en los procesos y busca que exista cambio social, transformando la realidad y generando conciencia en la comunidad, por eso busca la

colaboración de los participantes para detectar problemas, para el involucramiento de los mismos en la estructura a modificar y para la implantación de resultados. (p. 552)

Se toma este tipo de enfoque debido a que en esta investigación se estudiarán las actividades de los participantes de forma individual y grupal, se realizará un plan de acción que permita resolver los problemas antes mencionados del Colegio Liceo “Santa Teresita” de Pasto, para establecer cambio y este plan de acción sería la creación del manual de procesos y procedimientos que permita lograr eficiencia, eficacia y efectividad en la institución.

1.5.3. Tipo de investigación

El tipo de investigación que se emplea para el presente trabajo es descriptivo-interpretativo; de acuerdo con el libro de Mendoza y Sampieri (2018)

La investigación cualitativa resulta interpretativa debido a que busca encontrar explicación a los hechos desde el significado que las personas que participan en la investigación y desde la perspectiva de los investigadores y estas realidades se van modificando de acuerdo con la recolección de datos y al transcurso del estudio. (p. 9)

Por esta razón se puede decir que en esta monografía se describirá, analizará, interpretará y se construirá conocimiento acerca de los sucesos que se presenten en la organización teniendo en cuenta las vivencias, emociones, prioridades e intereses de los participantes.

1.5.4. Método de investigación

El método de investigación de este trabajo es deductivo, se desarrollará desde conceptos generales de la teoría de procesos como el Sistema de Gestión de Calidad, la Norma ISO 9001:2015 entre otras para llegar al caso particular del Colegio que es la creación del Manual de procesos y procedimientos para mejorar la eficiencia, la eficacia y la efectividad.

1.5.5. Población

Para efectos de este trabajo de investigación se tendrá en cuenta los miembros que hacen parte de los procesos misionales y estratégicos, ya que este trabajo es de carácter argumentativo se tendrá en cuenta la población que constituye 2 directivos, 1 financiero y 6 docentes.

Tabla 2.

Colaboradores que constituyen la población

Gestión	Cargo	Integrantes
Gestión Administrativa	Rector	Flavio Hernán Villota Benavides
	Ing. Infraestructura y Calidad	Equis Rodríguez
Gestión Financiera	Contador Publico	Francisco Vicente Soto
Gestión Académica	Docentes	María Acosta J
		Patricia Vásquez Ortiz
		Santiago Benavides.
		Adriana Delgado Villareal
		Leidy Diana Cabrera
		Héctor David Ordoñez
Gestión Planeación Institucional	Rector	Flavio Hernán Villota Benavides

1.5.6. Fuentes y técnica e instrumentos de recolección de información

Según a el libro Metodología de la investigación de Sampieri et al., (2014) dice que el investigador cualitativo utiliza técnicas para la recolección datos, como la observación no estructurada, las entrevistas abiertas, la revisión de documentos, el discusión en grupo, la evaluación de experiencias personales, el registro de historias de vida, al igual que la interacción y la introspección con grupos o comunidades, para este trabajo se tendrán en cuenta la fuente primaria de investigación que está conformada por los colaboradores de la institución y las fuentes secundarias de la investigación conformada por las secciones de grupo de diseño e ideación de procesos con entrevista estructurada

dirigida a todas las personas que intervienen en los procesos estratégicos y misionales aquí se buscará identificar, entender el por qué, la importancia y la responsabilidad de los colaboradores en cada uno de los procesos de la institución, se tendrá en cuenta también una lista de registro de las personas que participan en las secciones de ideación y diseño, se desarrollará una bitácora de trabajo donde se detalle los datos relevantes de las secciones a desarrollar en el Colegio y se realizará un listado maestro que sirva como apoyo en el control y la gestión de procesos.

Esta investigación al estar enmarcada en el paradigma cualitativo, admite diversas técnicas de las cuales se empleará:

- *Entrevistas en profundidad:* Se realizará entrevistas abiertas y flexibles con participantes para obtener información detallada sobre sus experiencias en los procesos donde cada uno interviene, esto permite que cada participante comprenda y diferencie que puede ser considerado como proceso, además se tiene en cuenta las perspectivas que se esperan alcanzar al crear el manual de procesos y procedimientos.
- *Observación participante:* El investigador se integra en el entorno de estudio y participa en las actividades, lo que permite una comprensión más profunda de la cultura, también se determina el contexto de cada proceso, lo que permite identificar y diferenciar cuál de estas son considerados procesos y cuales son considerados procedimientos.
- *Grupo de discusión:* Reuniones de grupo donde los participantes discuten un tema específico, lo que permite capturar diferentes perspectivas y entender la diferencia entre una actividad o procesos.
- *Análisis de datos cualitativos:* Incluye técnicas como la codificación, la teorización fundamentada y el muestreo teórico para analizar y dar sentido a los datos cualitativos. Es decir, permite la creación de los flujos de procesos, así como también diferenciar los procesos estratégicos, de apoyo y misionales del Colegio.

Herramientas de identificación, descripción y documentación de procesos

Figura 2.

Simbología a utilizar en el flujo grama

Símbolo	Nombre	Descripción
	Inicio o término	Señala donde inicia o termina un procedimiento.
	Actividad	Representa la ejecución de una o más tareas de un procedimiento.
	Decisión	Indica las opciones que se puedan seguir en caso de que sea necesario tomar caminos alternativos.
	Conector	Mediante el símbolo se pueden unir, dentro de la misma hoja, dos o más tareas separadas físicamente en el diagrama de flujo, utilizando para su conexión el número arábigo; indicando la tarea con la que se debe continuar.
	Conector de página	Mediante el símbolo se pueden unir, cuando las tareas quedan separadas en diferentes páginas; dentro del símbolo se utilizará un número arábigo que indicará la tarea a la cual continua el diagrama.
	Documento	Representa un documento, formato o cualquier escrito que se recibe, elabora o envía.
	Nota	Se utiliza para indicar comentarios o aclaraciones adicionales a una tarea y se puede conectar a cualquier símbolo del diagrama en el lugar donde la anotación sea significativa. Dentro de este símbolo se puede informar: § El nombre del procedimiento que antecede al que se describe, esto cuando el procedimiento se ha dividido en varios. § Tiempo necesario para realizar cierta(s) tarea(s). § La(s) tarea(s) genérica(s) realizada(s) por una instancia que esporádicamente intervenga en el procedimiento.
	Flujo	Conecta símbolos, señalando la secuencia en que deben realizarse las tareas.
	Actividad opcional	Representa la ejecución opcional de una tarea dentro de la secuencia del procedimiento.
	Documento opcional	Representa un documento que dentro del procedimiento puede elaborarse, requerirse o utilizarse.
	Documento destruido	Indica la destrucción o eliminación de un documento por no ser necesario.
	Proceso	Indica el procedimiento de la información

Fuente: Secretaria de relaciones exteriores guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos, 2004.

Figura 3.

Propuesta flujo grama a utilizar en el manual de procesos

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: MP-(n)- 001
	Nombre del procedimiento	Fecha:
		Versión: 1.0
		Página: 1- (n)

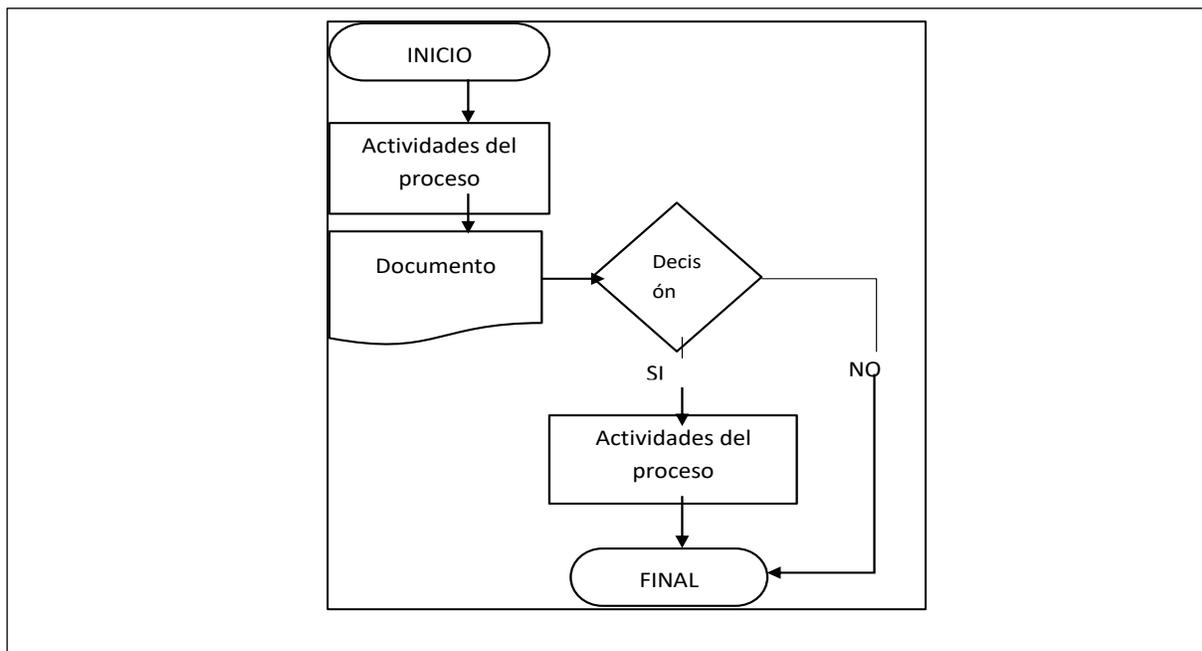


Tabla 3.

Propuesta de descripción de procesos y codificación para la Gestión Administrativa

Gestión	Proceso	Código
		MP-GAd-001
		MP-GAd-002
Gestión Administrativa		MP-GAd-003
		MP-GAd-004
		MP-GAd-005

Tabla 4.*Propuesta de descripción de procesos y codificación para la Gestión Financiera*

Gestión	Proceso	Código
Gestión Financiera		MP-GF-001
		MP-GF-002
		MP-GF-003
		MP-GF-004
		MP-GF-005

Tabla 5.*Propuesta de descripción de procesos y codificación para la Gestión Académica*

Gestión	Proceso	Código
Gestión Académica		MP-GA-001
		MP-GA-002
		MP-GA-003
		MP-GA-004
		MP-GA-005

Tabla 6.*Propuesta de descripción de procesos y codificación para la Gestión Planeación Institucional*

Gestión	Proceso	Código
Gestión Planeación Institucional		MP-GPI-001
		MP-GPI-002
		MP-GPI-003
		MP-GPI-004
		MP-GPI-005

Figura 4.

Propuesta de esquema del contenido del manual de procesos y procedimientos

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL COLEGIO LICEO “SANTA TERESITA” DE PASTO PARA EL AÑO 2023.
CONTENIDO	
1. INTRODUCCION 2. OBJETIVO DEL MANUAL 3. PROCEDIMIENTOS 3.1. Gestión académica 3.2. Gestión administrativa 3.3. Gestión financiera 3.4. Gestión planeación institucional	

Nota: describe los temas y procesos que se encontraron en el Colegio Liceo “Santa Teresita” de Pasto el para el año 2023.

Figura 5.

Propuesta de formato para la caracterización de procesos

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: MP-(n)- 001	
	Nombre del procedimiento	Fecha:	
		Versión: 1.0	
		Página: 1- (n)	
Área Responsable:			
Objetivo:			
ETAPA	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE TRABAJO

2. Resultados de trabajo de investigación

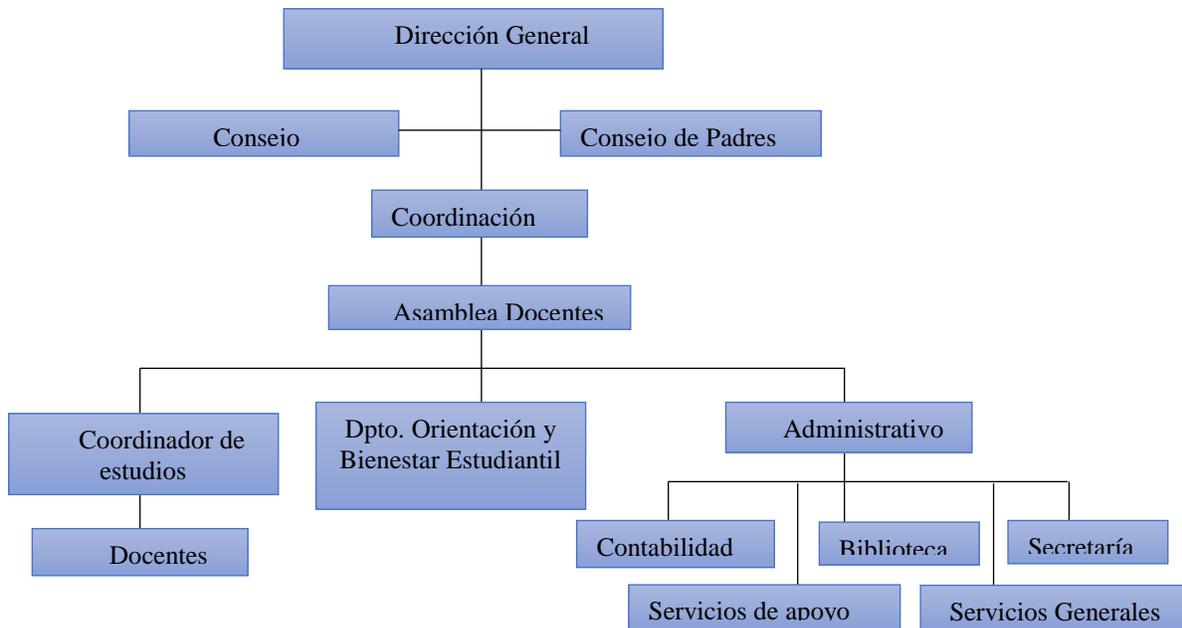
Una vez identificadas las características del Colegio Liceo “Santa Teresita” de Pasto y teniendo en cuenta la falta de un manual de procesos y procedimientos dentro del mismo se realiza un primer diagnóstico.

2.1 Identificación de procesos y procedimientos

Para desarrollar el presente trabajo inicialmente se realizaron visitas al Colegio Liceo “Santa Teresita” de Pasto información contemplada en la bitácora de trabajo, estas visitas permitieron desde la observación y el análisis de los investigadores obtener información por parte de Dirección General sobre la misión, visión, objetivos y la estructura general del colegio, adicional a esto se logró identificar las gestiones que tiene la institución las cuales son la gestión financiera, gestión administrativa, gestión académica y gestión de planeación institucional. A continuación, se presenta el organigrama de la institución.

Figura 6.

Organigrama Colegio Liceo “Santa Teresita” de Pasto



La observación directa que se realizó en el colegio permitió identificar algunos colaboradores que aportan en el desarrollo de las actividades, sin embargo el organigrama no permite esclarecer los procesos y procedimientos de la institución y por esto es importante utilizar un instrumentos de recolección de información en este caso la matriz de recolección de datos que permita alcanzar el objetivo específico No.1 de esta investigación: Identificar los procesos y procedimientos estratégicos, misionales y de apoyo clave de la organización que requieran documentarse, y por su parte se pueda llevar a cabo la elaboración del mapa de procesos.

Figura 7.

Matriz de recolección de datos

Anexo 3			Preg
Colaboradores	Cargo	¿Cuáles son los procesos que se realizan en la Gestión Académica?	N o Pr
María Acosta J		Observador	1
		Planeador	2
		Registro de notas	3
		Registro de asistencia	4
Patricia Vásquez Ortiz		Evaluación	
		Plan de aula	
		Observador	
		Planeador	
Santiago Benavides		Notas	
		Observación	
		Orientación	5
Adriana Delgado Villareal		Implementación	6
		Retroalimentación	7
		Registro de notas	
		Planeador	
Leidy Diana Cabrera		Control asistencia	
		Evaluación	
		Observador	
		Diario de anotaciones	
Héctor David Ordoñez		Parcelador	8
		Planeador	
		Diario de evaluaciones y recuperaciones	9
		Listado de asistencia	
Francisco Vicente Soto	Director Administrativo y Financiero	Observador diario comportamental	
		Parcelador Académico	
		Nivelación académica	
		Recuperación académica	10
		Archivo de ingresos	11
		Archivo de costos	12
		Archivo de gastos	13
		Caja	14
		Contabilización de ingresos y costos	15
		Elaboración de Estados Financieros	16
Pago de gastos	17		
Presupuesto	18		
Eguis Rodríguez	Ingeniero de infraestructura y calidad	Proceso de Prueba/ Selección de docentes	19
Flavio Hernán Villota Benavides	Rector	Preparación académica	20
		Matricula a estudiantes	21
Flavio Hernán Villota Benavides	Rector	Asesores de cursos	22
		Asignación de cursos	23
		Cordinador de estudio	24

Es importante resaltar que algunas de estas actividades identificadas por los colaboradores tienen la misma finalidad, cada uno de ellos denomina estas actividades con diferentes nombres creando confusión para la creación del proceso, para poder identificar estas actividades se

implementó sesiones de talleres de identificación de procesos y del mapa de proceso por medio de grupos de diseño e ideación de procesos con entrevistas estructuradas, permitiendo responder a la pregunta 1 del Anexo 3. ¿Cuáles son los procesos que se realizan en la gestión financiera, gestión administrativa, gestión académica y gestión de planeación institucional?, dirigidas a las diferentes gestiones de la institución, se pudo determinar que: los colaboradores no comprendían la diferencia entre procesos y actividades y esto generó que dentro de esta investigación se identificaran 24 actividades que el colegio considera como procesos, pero muchas de estas actividades son realmente procedimientos que hacen parte de un proceso desorganizado y que aún no están identificados completamente, además de eso algunos colaboradores identifican actividades propias de otras gestiones.

Figura 8.

Respuesta a los anexos 3 y 4

		ANEXO 3			ANEXO 4				
	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	
Número de procesos que se realizan en la	¿Cuáles son los procesos que se realizan en la	¿Cuál es el objetivo del proceso?	¿Por qué ocurre el proceso?	¿Qué datos, documentos, informes u otro tipo de información requiere para iniciar el proceso? (Entradas del proceso)	¿De qué área, persona encargada se recibe información?	¿Cuál es el entregable o resultado final del proceso? (Salidas del proceso)	¿Cada cuánto tiempo se realiza dicho proceso?	¿Cuál es el alcance del proceso?	
1	Diario de anotaciones Nos permite tener evidencia de ciertas acciones que nos favorecen el aprendizaje de los estudiantes Ayudar a la reflexión y crítica sobre las acciones que se realiza, es decir, como se desarrolla la práctica de la disciplina, el convivio como persona, al generar auto confianza y autoconciencia en cada uno de los estudiantes Reporte diario de comportamientos o llamados de atención para mejorar, disciplina en curso Registrar anotaciones observaciones y reflexiones, comportamiento y desempeño documentar situaciones relevantes registradas de tal manera	Algunos estudiantes pueden estar actuando de una manera inadecuada y se tomará como evidencia para los padres de familia A través del diario de anotaciones se destaca las fortalezas y de habilidades que presenta el estudiante, así como también registros o acontecimientos más importantes y fomenta estrategias de aprendizaje Para garantizar los reportes disciplinarios con anterioridad para dar conocimiento a los padres permite hacer correctivos con eficacia a corto plazo de autoevaluaciones y mejora continua.	Diario de anotaciones	Docentes y estudiantes	Anotación en observador	depende del comportamiento del estudiante	Se busca modificar, controlar, informar, registrar y/o entender la conducta del estudiante		
2	Diario de evaluaciones y recuperaciones Permite la actualización del progreso académico de actitudes capacidades y habilidades Reportar calificaciones Llevar un registro de evaluaciones y exámenes, documentar actividades de recuperación y reforzo que se realizan para mejorar el desempeño académico	Como derecho constitucional los estudiantes pueden recuperar en cierta manera logros que no han alcanzado Mediante el diario de evaluaciones y recuperaciones se permite al estudiante sintetizar sus pensamientos y actos comparándolos con los postiones sensibilizando al estudiante sobre la manera de aprender Se reportan las actividades correspondientes	Boletín al estudiante Información en reunión docente bajo alta	Docentes- Asambleas docentes Dirección general Estudiantes	Boletín estudiantil	4 veces en el periodo estudiantil	Buena medida de forma cuantitativa el grado de aprobación del estudiante respecto a el aprendizaje brindado por el cuerpo docente		
3	Implementación Estrategia que nos permite llevar un buen mecanismo como un proceso de autoevaluación tanto a docentes como estudiantes Hacer funcionar a los responsables de las diferentes actividades para que se realicen los objetivos que se fijaron en el plan de clase Puesta en práctica del plan de enseñanza, ejecutar estrategias y actividades planificadas con la intención de lograr objetivos de aprendizaje	Como genera estrategias para fortalecer el aprendizaje de los estudiantes	Informe personal	Docentes	Acta de reunión de docentes	8 veces en el año estudiantil	Proyecto el conocimiento de los docentes y busca identificar estrategias de mejoras para brindar educación de calidad a los estudiantes, es un forma de autoevaluación estudiantil		
4	Listado de asistencia Observar la puntualidad, el compromiso tanto de estudiantes como de sus familias Ayudar al maestro a rastrear la presencia y contribuir a los estudiantes, así como las ausencias, o tardanzas y de este modo resolver cualquier problema diferente presentado de modo eficiente Reportar asistencia e inconsistencias Para llevar un registro de asistencia a clases permite hacer un seguimiento regular identificar patrones de ausencia Llevar registro y control de la asistencia	Se debe observar la puntualidad con la que asisten nuestros estudiantes por que eso puede o no contribuir a su proceso de formación Permite docente y directivos tener un registro preciso de la asistencia de los estudiantes para el debido seguimiento y la evaluación de progreso académico Reportar diariamente asistencia y retardos En caso de ausencias prolongadas cumplir con los requisitos administrativos relacionados con asistencia escolar Se lleva con el fin de hacer seguimientos, al estudiante hacer progreso porque con	Lista de asistencia	Docentes	Lista de asistencia	Todos los días académicos	Permite analizar si el estudiante asiste de forma permanente a la institución con el fin de definir y/o mejorar su formación académica		

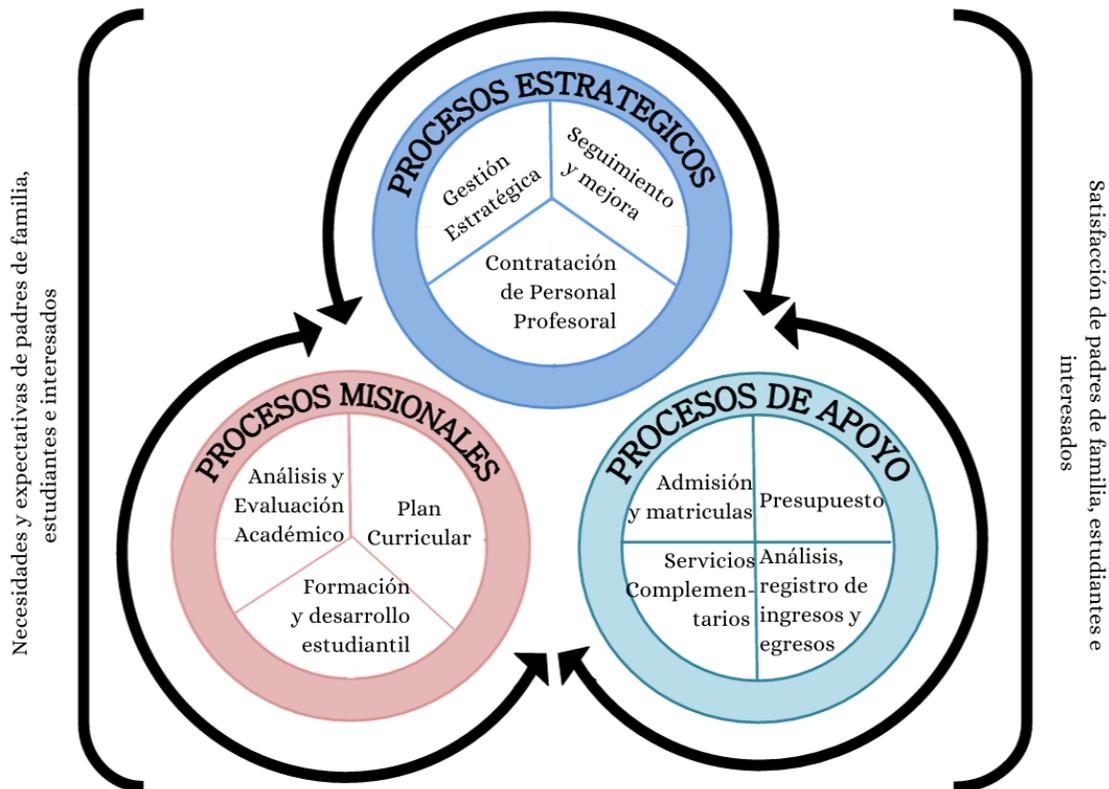
5	Nivelación académica	<p>No se puede dejar a un estudiante con logros perdidos por que la norma los ampara.</p> <p>Permite asesorar el tiempo escolar en el cual se deben reaprender y retroalimentar, y llenar los vacíos de conocimiento que se acumularon durante todo el periodo de evaluación y otra.</p> <p>Se realiza con el fin de ayudar a nivelar los logros y contenidos no alcanzados durante el periodo escolar.</p> <p>Permite llegar a alcanzar un nivel académico adecuado</p>	Evaluación	Docentes y estudiantes	Entrega de nota	de 4 a 6 veces en cada periodo	Evaluar el aprendizaje del estudiante de forma cuantitativa
6	Nivelación académica	<p>No se puede dejar a un estudiante con logros perdidos por que la norma los ampara.</p> <p>Permite asesorar el tiempo escolar en el cual se deben reaprender y retroalimentar, y llenar los vacíos de conocimiento que se acumularon durante todo el periodo de evaluación y otra.</p> <p>Se realiza con el fin de ayudar a nivelar los logros y contenidos no alcanzados durante el periodo escolar.</p> <p>Permite llegar a alcanzar un nivel académico adecuado</p>	<p>permite crear metodos para evaluar las competencias del estudiante por medio de la evaluación</p> <p>Registra las notas, Boletín estudiantil, rendimiento académico, supervisión al estudiante, comunicación al estudiante respecto a su rendimiento, si aprobo, no aprobo dialogo con el padre de familia y acuerdo académico con la gestión</p>	gestión académica Docentes	Entrega de nota	de 4 a 6 veces en cada periodo	Evaluar el aprendizaje del estudiante de forma cuantitativa
7	Observador/ Observador diario comportamental/ Diario de notas	<p>Porque es el primer escalón en la jornada de aprendizaje de los estudiantes</p> <p>Reportar fallas en comportamiento o convivencia en el mes o acumuladas y repetidas.</p> <p>Ayuda a conocer mas a los estudiantes comprender sus motivaciones y poder llegar a ellos de un modo mas personal y humano</p> <p>Para generar orden respecto al uso de uniforme y justificar la parte comportamental</p> <p>Con el fin de mejorar o tomar correctivos necesarios, identifica áreas fortalecer habilidades de enseñanza, adaptarse a las necesidades individuales</p> <p>Cuando hay faltas</p>	Diario de anotaciones	Docentes y estudiantes	Anotación en observador	depende del comportamiento del estudiante	Se busca modificar, controlar, informar, registrar y/o entender la conducta del estudiante
8	Orientación	<p>Por que se debe tomar en cuenta el proceso personal de cada estudiante, pues así lo reflejan en su proceso de formación.</p> <p>Es importante integrarse la orientación en el proceso de enseñanza para educar, orientando para la vida, proporcionando aprendizajes funcionales para formar al estudiante integralmente.</p> <p>Planificación desarrollo de habilidades de estudio.</p> <p>Proyecta nuevas objetivos a corto plazo</p> <p>Busca crear estrategias para el ingreso de nuevo personal</p> <p>Gestiona la buena cominocion entre los colaboradores</p>	Diario de anotaciones	Dpto. Orientación y Bienestar Estudiantil	Anotación en observador	depende del comportamiento del estudiante	Apogar al estudiante integralmente, en su proceso de formación.
9	Orientación	<p>Por que se debe tomar en cuenta el proceso personal de cada estudiante, pues así lo reflejan en su proceso de formación.</p> <p>Es importante integrarse la orientación en el proceso de enseñanza para educar, orientando para la vida, proporcionando aprendizajes funcionales para formar al estudiante integralmente.</p> <p>Planificación desarrollo de habilidades de estudio.</p>	Diario de anotaciones	Dpto. Orientación y Bienestar Estudiantil	Anotación en observador	depende del comportamiento del estudiante	Apogar al estudiante integralmente, en su proceso de formación.
10	Parcelador/ Parcelador académico/ Listado de asistencia/ Registro de asistencia/ control de asistencia	<p>Sirve para desatrasar algún estudiante cuando no a asistido con regularidad a la institución</p> <p>Es de vital importancia en la practica educativa para alcanzar conocimientos y comprensión de saberes, adquiendo de capacidades en su desarrollo y en su interacción constante con el entorno social.</p> <p>Permite seuenoiar una visión más clara y general de procesos el rendimiento de cada estudiante.</p>	<p>Lista de asistencia</p> <p>Lista de asistencia</p>	Docentes	Lista de asistencia	Todos los días académicos	Permite analizar si el estudiante asiste de forma permanente a la institución con el fin de definir y culminar su formación académica
11	Plan de aula/ planeador	<p>sirve como guía a los docentes.</p> <p>El plan de aula es un documento donde se describe lo que se debe realizar en clase y en que momento para tener certeza que al transmitir el conocimiento se esté aportando un óptimo recurso de enseñanza.</p> <p>Apogar al estudiante integralmente en su proceso de formación.</p> <p>con el fin de llevar paso a paso la jornada de trabajo.</p>	<p>Documento planeación curricular</p> <p>Actas de participación</p>	Docentes	Plan curricular para el año académico	Al inicio de cada periodo académico	Es una guía para ayudar al profesor a estructurar la enseñanza y asegurarse de que cubran los temas necesarios para alcanzar los objetivos educativos establecidos.
12	Recuperación académica	<p>Por que se deben impartir la gran mayoría de temas que se han estipulado al inicio del año electivo</p> <p>Mediante la recuperación académica se integra a la normalidad mínima de cualquier estudiante para que este, desarrolle una oportunidad para mejorar las condiciones del proceso de aprendizaje</p> <p>Se procede a evaluar los logros académicos para garantizar al estudiante du derecho, a recuperar áreas correspondientes</p> <p>Requisitos secretaría de educación</p>	<p>Documento de evaluación</p> <p>boletín</p>	Docentes	Documento de aprobación	al finalizar del periodo académico	Ayuda a superar dificultades y alcanzar un nivel académico satisfactorio

13	Registro de notas / Notas / Evaluación	El ministerio de educación toma como mayor importancia el nivel cualitativo pero ¿cómo está el desarrollo personal de cada estudiante?	Evaluación	Docentes y estudiantes	Entrega de nota	de 4 a 6 veces en cada periodo	Evaluar el aprendizaje del estudiante de forma cuantitativa
14	Retroalimentación	Para garantizar los reportes disciplinarios con anterioridad para dar conocimiento a sus padres Proporciona información sobre avances, retroalimentación y poder dar información oportuna a padres sobre su desempeño Con el fin de observar si se está llevando de la mejor forma el trabajo con los Siempre se debe realizar este proceso puesto que algunos estudiantes observan de diferente manera como también olvidan de mayor facilidad Permite describir el pensar sentir y actuar de la gente en su ambiente y por lo tanto nos permite conocer como es su desempeño y como puede mejorarlo en el futuro. Realizar una evaluación constante de los diferentes procesos realizados.	Lista de asistencia	Docentes y estudiantes	Entrega de nota Aprobado o no aprobado del estudiante	de 2 a 4 veces en cada periodo	Permite identificar logros y ofrecer sugerencias específicas y motivar a los estudiantes a seguir progresando y ayudar a ajustar la enseñanza y evaluar con efectividad
15	Archivo de ingresos	Se debe llevar un consecutivo de los ingresos para su orden contable y financiero	Facturas recibos de caja Hoja de trabajo y registro diario	Contrador publico Dirección general	Se entrega estados financieros, estado de resultados y los registros diarios, adicional a eso se realiza el registro de ingresos y egresos	todos los días	busca tener control en el manejo de ingresos y egresos del colegio, permite llevar una contabilidad clara y organizada.
16	Archivo de gastos	Es muy importante llevar el registro de diferentes gastos para la elaboración de los estados financieros	Facturas recibos de caja Hoja de trabajo y registro diario		Se entrega estados financieros, estado de resultados y los registros diarios, adicional a eso se realiza el registro de ingresos y egresos	todos los días	busca tener control en el manejo de ingresos y egresos del colegio, permite llevar una contabilidad clara y organizada.
17	Archivo de costos	Este es un patrón muy importante para la institución por que con este se verifica la rentabilidad de la institución	Facturas recibos de caja Hoja de trabajo y registro diario		Se entrega estados financieros, estado de resultados y los registros diarios, adicional a eso se realiza el registro de ingresos y egresos	todos los días	busca tener control en el manejo de ingresos y egresos del colegio, permite llevar una contabilidad clara y organizada.
18	Caja recibo de dinero	Esto nos conlleva a un buen orden y verificación de la cartera			hace parte del archivo de ingresos, gastos y costos		
19	Contabilización de ingresos y gastos	Sin estos elementos no se podría realizar un estado financiero que nos conlleva a una buena organización contable y financiera			hace parte del archivo de ingresos, gastos y costos		
20	Elaboración de Estados	Cada organización debe llevar una contabilidad de acuerdo a la norma establecida			hace parte del archivo de ingresos, gastos y costos		
21	Pago de gastos	El pago de los gastos es muy importante por que se verifica si en realidad puede haber utilidad o pérdida o se puede verificar si nos estamos ajustando a los			hace parte del archivo de ingresos, gastos y costos		
22	Presupuesto	Sin un presupuesto es imposible dar un buen orden contable y financiero, además se busca optimizar recursos.	Se requiere organizar reuniones entre el contador y el rector donde se busque la forma de optimizar y proyectar las futuras entradas y salidas de dinero, para esto se realizan actas donde se deja evidencia de la reunión Se calculan los ingresos del año anterior para proyectar el actual Se elabora un plan que debe ser revisado y aprobación por rectoría Facturas recibos de caja	contador dirección general	entrega de presupuesto	1 vez en el periodo académico	Proyección sobre los movimientos a futuro,
23	Prueba / Selección de docentes	Ocurre por que hay necesidad de un nuevo docente y para contar con un profesional que tenga vocación de maestro, apoye los valores institucionales.	Página Web del colegio Recepción de hojas de vida Entrevista estructurada para elección del personal Contrato laboral	calidad dirección general psicología coordinador de estudios abogado	Nuevo personal	cada vez que existe renuncia de algún personal, licencias etc	que el colegio cuente con personal idóneo con el fin de prestar servicio de calidad a los estudiantes
24	Preparación académica	De los docentes es que ofrecen un buen servicio educativo a los estudiantes para que estos puedan ingresar a las diferentes universidades del país	Docentes deben dar un informe virtual, físico en el cual demuestran lo aprendido en los diferentes cursos del saber Jornada pedagógica que contiene una semana de procesos, conocimientos del docente de los administrativos y demás áreas de la institución (realizado por rectoría y administrativos Coordinador de estudios, asesores, pedagogos interno, docentes) control de Lista de asistencia horario de 8:00 a.m.	Dirección general Docentes coordinador académico	Documento donde se evalúa el desempeño profesional en el campo científico, administrativo y en el ejercicio diario guardado en una A-Z especial en caso se sea necesario a revisar por docentes educativos, secretaria de educación y ministerio. (DOCUMENTO MEDICAMENTO ACADEMICO ADMINISTRATIVO)	Por periodos y al finalizar el año académico (5 veces), evaluación del concepto superior de evaluación ajustes educativos	Tratar de buscar la acreditación educativa
25	Asesoramiento a docentes / director de grupo / líderes de cursos	Porque para que los docentes despierten una nueva potencialidad para transmitir seguridad y confianza a sus estudiantes y estos puedan sentirse seguros y acompañados por su docente a cargo	Informe entregados por los asesores que contienen las estrategias necesarias para el proceso educativo (información, tipo pretest y postest)	Dirección general Docentes coordinador académico	Informe de aspectos a mejorar que incluye correctivos, ajustes y actualización a sugerencias y de ayuda educativa	Al inicio de cada periodo académico	Contar con un personal que ayude en la gestión y coordinación dentro del colegio, que sirva como guía en la orientación de los estudiantes
26	Asignación de cursos	Se realiza para dar cumplimiento a la norma de educación superior, mediante observación directa	Estudio de observación del personal por medio de las hojas de vida Documento perfil del educador liceo "Santa teresita" de Pasto	Dirección general Docentes coordinador académico	Se espera la efectividad del alcance iniciado durante el proceso educativo finalizando con un porcentaje apreciable de calidad. Documento de Mejoramiento personal		
27	Coordinador académico	Se realiza para determinar si las actividades desde rectoría son las indicadas, si existen cambios o actividades realizadas de forma incorrecta.	Estudio del perfil profesional en educación, experiencia laboral. Documento perfil del educador liceo "Santa teresita" de Pasto	Dirección general Docentes coordinador académico	Informe de aspectos a mejorar que incluye correctivos, ajustes y actualización a sugerencias y de ayuda educativa	Al inicio de cada periodo académico	Contar con un personal que ayude en la gestión y coordinación dentro del colegio, que sirva como guía en la orientación de los estudiantes
28	Matricula a estudiantes	Se da para entregar a la sociedad jóvenes integrales aceptando y llevando a la práctica una verdadera formación Integral Personalizada, ambientada siempre en el Evangelio de cristo, estos jóvenes se destacan por sus valores, actitudes, concepto de unión, servicio de familia, compromiso con la verdad y la justicia.	Registro del estudiante registro de datos personales cumplimiento del perfil del estudiante ingreso del mismo	Dirección general Coordinador de estudios secretaria calidad	ingreso del estudiante	generalmente al inicio del periodo académico y/o cada vez que algún estudiante quiere pertenecer al colegio liceo	ingreso de personal que cumpla con los valores institucionales

De acuerdo a lo anterior, para identificar los procesos se vio necesario responder las preguntas 2 y 3 del anexo 3 y 1, 2, 3, 4 y 5 del anexo 4, y a través de estas sesiones se logró identificar los procesos que hacen parte del colegio, una vez identificados se procede a realizar el mapa de procesos.

Figura 9.

Mapa de procesos Colegio Liceo “Santa Teresita” de Pasto



2.2. Estructuración, estandarización y/o simplificación de procesos y procedimientos.

Conforme a lo anteriormente mencionado se buscó estandarizar y simplificar actividades para crear procesos consolidados y concretos, es por eso que se tiene en cuenta la finalidad de cada una de las actividades para buscar relación y generar procedimientos claros, organizados que permitan el cumplimiento de los objetivos institucionales, es fundamental mencionar que en la identificación de los procesos se realizó a su vez la estandarización de los mismos debido a que las actividades se estructuraron en proceso, otras se simplificaron y otras se eliminaron, los procesos estandarizados para la presente investigación son los siguientes:

Figura 10.*Estructuración, estandarización y/o simplificación de procesos y procedimientos*

Haz esta matriz para caracterizar un proceso						
Nombre del Proceso	Gestión del Talento Humano	Responsable			Jefe de Talento Humano	
Objetivo del Proceso	Gestionar competencias del talento humano de la organización en forma oportuna y eficiente en un ambiente laboral saludable			Alcance	Aplica a todos los cargos de la organización e incluye las actividades desde la selección hasta la evaluación del personal	
Entrada	Proveedor	Actividad		Responsables	Salidas	Clientes
Presupuesto para capacitaciones Políticas de la Organización Solicitudes de Capacitación	Procesos de Gestión financiero Proceso de Planeación Estratégico	P	Planificar las necesidades de capacitación y de personal	Jefe oficina Talento Humano	Plan de Capacitación Plan de Vinculación del Personal	Empleados Todos los procesos

Tabla 7.*Descripción de procesos y codificación para la Gestión Administrativa*

Gestión	Proceso	Código
Gestión	Contratación de personal profesoral	MP-GAd-001
Administrativa	Servicios complementarios	MP-GAd-002

Tabla 8.*Descripción de procesos y codificación para la Gestión Financiera*

Gestión	Proceso	Código
Gestión	Presupuesto	MP-GF-001
Financiera	Análisis y registro de ingresos y egresos	MP-GF-002

Tabla 9.*Descripción de procesos y codificación para la Gestión Académica*

Gestión	Proceso	Código
Gestión Académica	Gestión estratégica	MP-GA-001
	Plan curricular	MP-GA-002
	Formación y desarrollo estudiantil	MP-GA-003
	Análisis y evaluación académico	MP-GA-004

Tabla 10.*Descripción de procesos y codificación para la Gestión Planeación Institucional*

Gestión	Proceso	Código
Gestión	Admisión y matriculas	MP-GPI-001
Planeación Institucional	Seguimiento y mejora	MP-GPI-002

2.3. Documentación del manual de procesos y procedimientos

A continuación, se realiza la documentación del manual de procesos y procedimientos para el Colegio Liceo “Santa Teresita” de Pasto.

Figura 11.*Escudo Liceo Santa Teresita*

2.3.1 Manual de procesos y procedimientos

Tabla 11.

Manual de procesos y procedimientos



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL
COLEGIO LICEO “SANTA TERESITA” DE PASTO PARA
EL AÑO 2023.

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN

2. OBJETIVO

3. ALCANCE

4. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

4.1. Misión

4.2. Visión

4.3. Valores institucionales

4.4. Organigrama Colegio Liceo “Santa Teresita de Pasto

Tabla del personal Colegio Liceo “Santa Teresita de Pasto

5. MAPA DE PROCESOS

5.1. Codificación asignada a los procesos

6. IDENTIFICACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS Y

PROCEDIMIENTOS

7. ANEXOS

Tabla 12.

Introducción



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL
COLEGIO LICEO “SANTA TERESITA” DE PASTO PARA
EL AÑO 2023.

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene el Manual de Procesos y Procedimientos del Colegio Liceo “Santa Teresita” de Pasto; el cual es considerado como una herramienta de apoyo para el aseguramiento de la calidad en la prestación del servicio, facilita la identificación de elementos básicos de los procesos y define los procedimientos que lo integran al igual que los documentos que se utilizan en cada uno de ellos.

Se elabora este manual de procesos y procedimientos con el fin de actualizar las actividades que se realizan en la institución, además, permite que estas se efectúen de manera ordenada, secuencial y detallada; la estructura del manual está relacionada con los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, de la gestión administrativa, gestión financiera, gestión académica y la gestión de planeación institucional; donde se presentan flujo gramas y caracterización de los procesos.

Llevar a cabo la estandarización de los procesos y procedimientos le permite al colegio asignar niveles de responsabilidad a los encargados de los procesos en cada una de las actividades que se adelantan, esto permite el monitoreo y control de los procesos para que el cumplimiento de los objetivos institucionales se lleve a cabo con eficiencia, eficacia y efectividad.

Tabla 13.

Objetivo



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL
COLEGIO LICEO “SANTA TERESITA” DE PASTO PARA
EL AÑO 2023.

2. OBJETIVO

Busca ofrecer a la institución una herramienta administrativa de dirección donde se establezcan los procesos que se realizan para contribuir al cumplimiento de la misión, la visión, las políticas y los objetivos del Colegio Liceo “Santa Teresita” de Pasto.

Tabla 14.

Alcance



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL
COLEGIO LICEO “SANTA TERESITA” DE PASTO PARA
EL AÑO 2023.

3. ALCANCE

Este manual estará dirigido a todos los colaboradores del Colegio Liceo “Santa Teresita” de Pasto, busca generar un documento actualizado y completo que estandarice la ejecución de los procesos y se aplica a todos los procesos de la Gestión Administrativa, la Gestión Financiera, la Gestión Académica y la Gestión Planeación Institucional, clasificadas en procesos estratégicos, misionales y de apoyo.

Tabla 15.

Información institucional



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL
COLEGIO LICEO “SANTA TERESITA” DE PASTO PARA
EL AÑO 2023.

4. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

4.1. Misión

Es una entidad Educativa Católica, de Carácter Privado, promueve el ingreso a la Educación Superior, brindando aprendizajes significativos que garanticen la satisfacción de las necesidades básicas de aprendizaje de los jóvenes y adultos, posibilitando su desarrollo integral, potenciando sus capacidades individuales mediante la adquisición de competencias sustentadas en una cultura de valor que les permita desenvolverse con eficiencia y eficacia en su entorno.

4.2. Visión

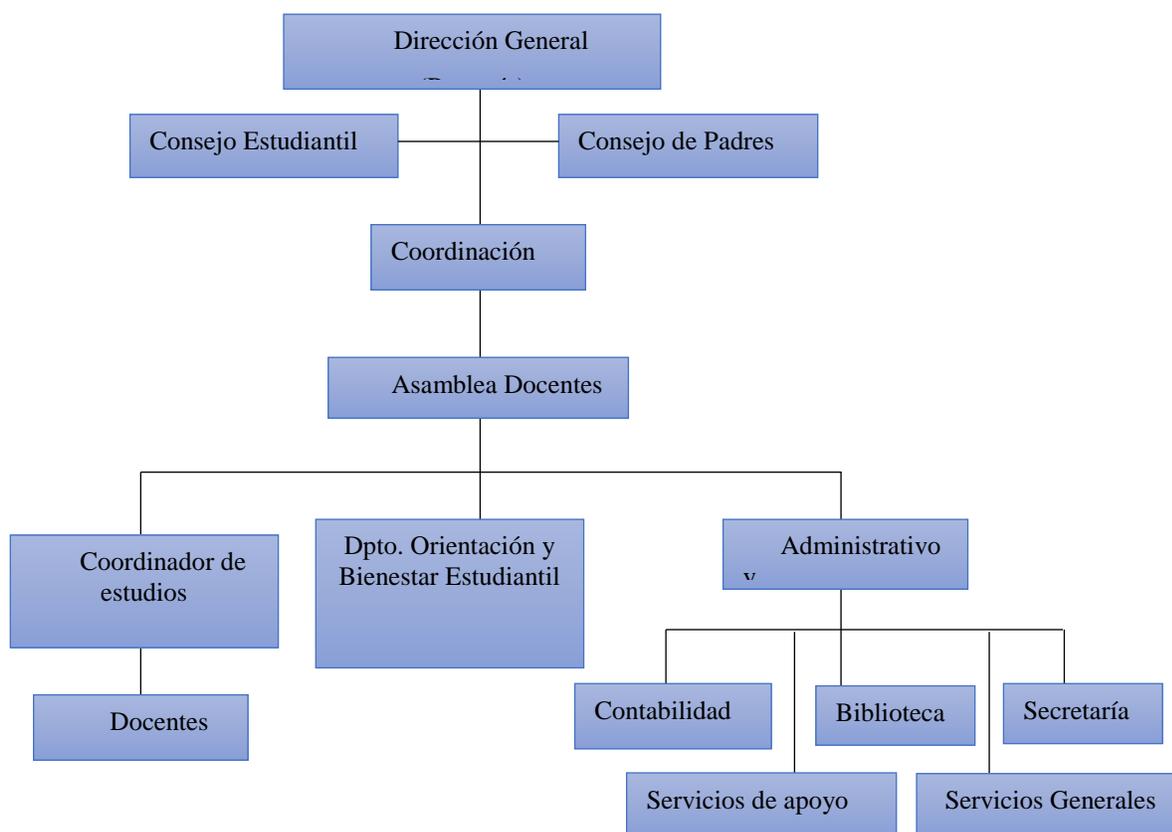
Consolidar en los próximos nueve años a nuestro Liceo como una entidad líder en la prestación del Servicio Educativo, con calidad Académica, Calidez Humana y Pertinencia, ofertado a través de un sistema flexible que se adecua dinámicamente a la creciente velocidad de cambio en los conocimientos científicos, tecnológicos y medio ambiente en el mundo de hoy.

Esta visión pretende brindar a la sociedad Jóvenes con autonomía y valores humanos en la Obediencia y el Respeto al otro, para aprender, con mentalidad productiva, generadores de su propio empleo, con la capacidad de integrarse exitosamente a la actividad económica en el proceso de globalización, e ingreso a las aulas Universitarias del país como opción para ser profesional en los diferentes campos del Saber.

4.3. Valores institucionales

- Construimos el saber desde el conocimiento que humaniza. Nuestro estudiante se compromete con la familia y el Liceo a estudiar.
- Creemos en la fe y nos formamos en la obediencia, el respeto a nuestros compañeros (as) y superiores.
- Trabajamos alegres sirviendo a los demás con eficiencia.
- Amamos lo que hacemos con sentido de pertenencia, que nos identifican como Liceístas Teresianos.
- Vivimos la amabilidad en la calidad de nuestras relaciones interpersonales.
- Impulsamos la solidaridad con experiencia de generosidad.
- Somos creativos en el ejercicio formativo en las diferentes asignaturas.

1.1.Organigrama Colegio Liceo “Santa Teresita de Pasto.



Fuente Monografía Elaboración de un manual de procesos y procedimientos del colegio Liceo “Santa Teresita” de Pasto para el año 2023.

Tabla. Personal Colegio Liceo “Santa Teresita de Pasto.

Personal	Cargo	No. Trabajadores
Dirección general	Rector	1
Dirección académica	Coordinador de estudios	1
Planeación institucional	Docente y secretaria	2
Área financiera	Contador Publico	1
Personal profesoral	Docentes	6
Apoyo	Servicios generales	1
	Total personal	12

Tabla 16.*Mapas de procesos*

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
PARA EL COLEGIO LICEO “SANTA TERESITA” DE
PASTO PARA EL AÑO 2023.

1. MAPA DE PROCESOS

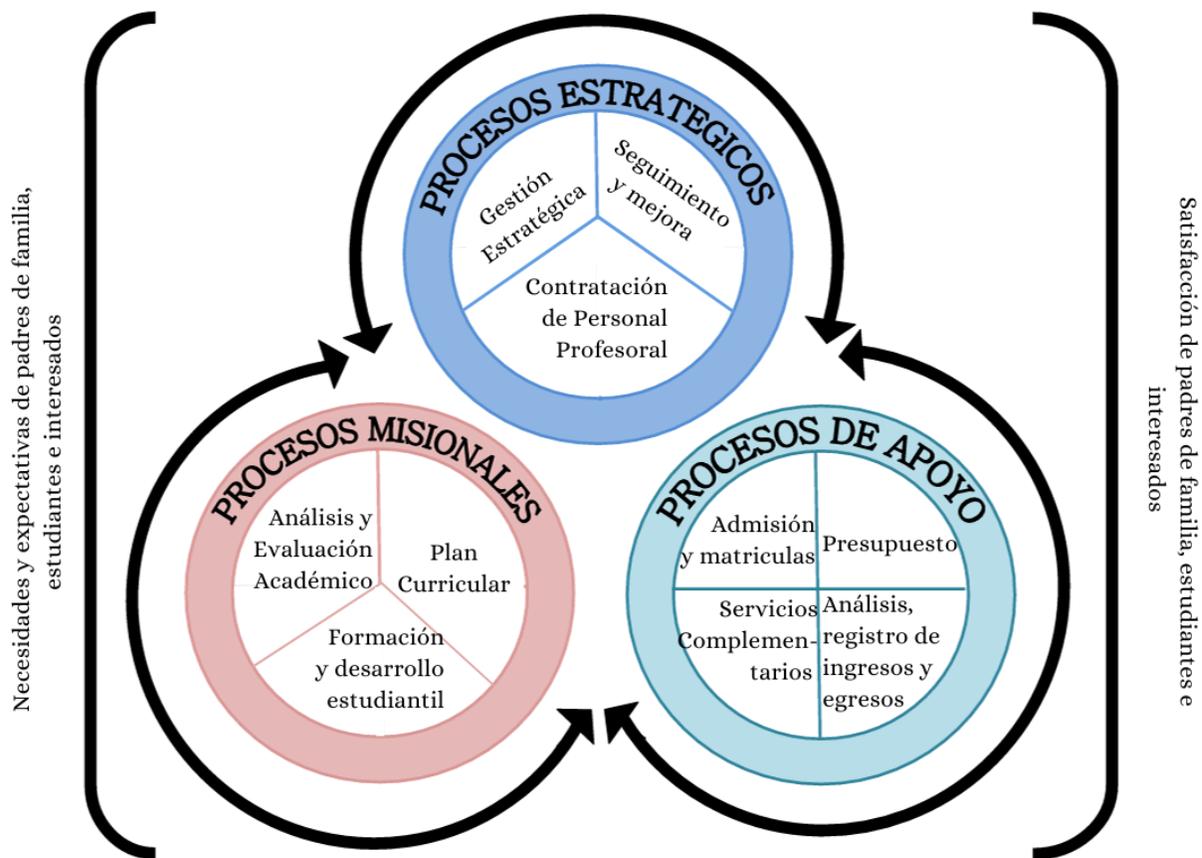
A continuación, se presenta el manual de procesos del Colegio Lico “Santa Teresita” de Pasto, para esto se da una definición sobre los procesos estratégicos, misionales y de apoyo.

Procesos estratégicos: Permiten que la organización cuente con un marco de dirección, genera directrices y límites de actualización por medio actividades para el seguimiento y la mejora continua.

Procesos misionales: Contribuyen al cumplimiento de los objetivos de la institución, ayudan a cumplir de manera directa y eficiente con la prestación del servicio para este caso la educación.

Procesos de apoyo: Brinda los recursos necesarios para que la prestación del servicio se cumpla de maneja efectiva y eficaz.

Los procesos con los que cuenta el Colegio Liceo “Santa Teresita” son los siguientes:



Fuente Monografía Elaboración de un manual de procesos y procedimientos del colegio Liceo “Santa Teresita” de Pasto para el año 2023.

Es necesario realizar flujo gramas que expliquen de manera sencilla las entrada y salidas de los procesos, se puede decir por para este trabajo se tendrá en cuenta los siguientes conceptos:

Símbolo	Nombre	Descripción
	Inicio o término	Señala donde inicia o termina un procedimiento.
	Actividad	Representa la ejecución de una o más tareas de un procedimiento.
	Decisión	Indica las opciones que se puedan seguir en caso de que sea necesario tomar caminos alternativos.
	Conector	Mediante el símbolo se pueden unir, dentro de la misma hoja, dos o más tareas separadas físicamente en el diagrama de flujo, utilizando para su conexión el número arábigo; indicando la tarea con la que se debe continuar.
	Conector de página	Mediante el símbolo se pueden unir, cuando las tareas quedan separadas en diferentes páginas; dentro del símbolo se utilizará un número arábigo que indicará la tarea a la cual continua el diagrama.
	Documento	Representa un documento, formato o cualquier escrito que se recibe, elabora o envía.
	Nota	Se utiliza para indicar comentarios o aclaraciones adicionales a una tarea y se puede conectar a cualquier símbolo del diagrama en el lugar donde la anotación sea significativa. Dentro de este símbolo se puede informar: § El nombre del procedimiento que antecede al que se describe, esto cuando el procedimiento se ha dividido en varios. § Tiempo necesario para realizar cierta(s) tarea(s). § La(s) tarea(s) genérica(s) realizada(s) por una instancia que esporádicamente intervenga en el procedimiento.
	Flujo	Conecta símbolos, señalando la secuencia en que deben realizarse las tareas.
	Actividad opcional	Representa la ejecución opcional de una tarea dentro de la secuencia del procedimiento.
	Documento opcional	Representa un documento que dentro del procedimiento puede elaborarse, requerirse o utilizarse.
	Documento destruido	Indica la destrucción o eliminación de un documento por no ser necesario.
	Proceso	Indica el procedimiento de la información

Nota: Explicación de cada figura que se utilizara en la realización de los flujos gramas por cada proceso.

Fuente: secretaria de relaciones exteriores guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos, 2004.

	<p>Decisión Indica las opciones que se pueden seguir en caso de que se necesiten tomar caminos alternativos.</p>
	<p>Conector Muestra el símbolo de puestas un, dentro de la r. Hoja, que si está listo para ser utilizado. Normalmente el diagrama de flujo, utilizando para su conexión el número asignado, indicando la línea con la que se debe conectar.</p>
	<p>Conector de página Muestra el símbolo de puestas un, cuando los 1 pueden, indicando en algunos casos, cuando se utilizará un número asignado que indicará la a la cual continúa el diagrama.</p>
	<p>Documento Representa un documento, formato o cualquier escrito de texto, edición o envío.</p>
	<p>Nota Se utiliza para indicar comentarios o aclaraciones adicionales a una línea y se puede conectar a cualquier símbolo del diagrama en el lugar donde la aclaración aplica. Dentro de este símbolo se puede informar: 1. El nombre del procedimiento que se está describiendo. 2. El nombre del procedimiento que se está describiendo, esto cuando el procedimiento se ha o en un nivel. 3. Tiempo necesario para realizar ciertos tareas. 4. Lugar, nombre, número, dirección, etc.</p>

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL COLEGIO LICEO “SANTA TERESITA” DE PASTO PARA EL AÑO 2023.

1.1. Codificación asignada a los procesos

Es importante realizar una explicación acerca de la simbología a utilizar en la descripción de los procesos y los diagramas de flujo que se elaboran para cada proceso y cada gestión, esto permitirá que la información suministrada sea de entendimiento para todo el personal que interviene en los procedimientos.

Gestión: Es el encargado de alcanzar con certeza el logro de los objetivos institucionales, las metas propuestas y la visión.

Proceso: Conjunto de actividades que se realizan de forma ordenada y secuencial, donde participa cierto número de personas para el cumplimiento de un objetivo específico.

Código: Conjunto de símbolos que permiten identificar un tema de manera breve y sencilla.

Codificación para la Gestión: Define los procesos sistematizados que se realizan en cada Gestión (administrativa, financiera, académica y de planeación institucional).

Codificación para la Gestión Administrativa

Gestión	Proceso	Código
Gestión Administrativa	Contratación de personal profesoral	MP-GAd-001
	Servicios complementarios	MP-GAd-002

Codificación para la Gestión Financiera

Gestión	Proceso	Código
Gestión Financiera	Presupuesto	MP-GF-001
	Análisis y registro de ingresos y egresos	MP-GF-002

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL COLEGIO LICEO “SANTA TERESITA” DE PASTO PARA EL AÑO 2023.		
>	Decisión	Indica las opciones que se puedan seguir en caso de sea necesario tomar caminos alternativos.
)	Conector	Mediante el símbolo se pueden unir, dentro de la hoja, dos o más tareas separadas físicamente en un diagrama de flujo, utilizando para su conexión el número arábigo, indicando la tarea con la que se debe continuar.
]	Conector de página	Mediante el símbolo se pueden unir, cuando las tareas quedan separadas en diferentes páginas, dentro del símbolo se utilizará un número arábigo que indicará la a la cual continúa el diagrama.
]	Documento	Representa un documento, formal o cualquier escrito que se recibe, elabora o envía.
)	Nota	Se utiliza para indicar comentarios o aclaraciones adicionales a una tarea y se puede conectar a cualquier símbolo del diagrama en el lugar donde la anotación significativa. Dentro de este símbolo se puede informar: § El nombre del procedimiento que antecede al que describe, esto cuando el procedimiento se ha dividido en varios. § Tiempo necesario para realizar cierta(s) tarea(s). § La(s) tarea(s) pendiente(s) realizada(s) por

Codificación para la Gestión Académica

Gestión	Proceso	Código
Gestión Académica	Gestión estratégica	MP-GA-001
	Plan curricular	MP-GA-002
	Formación y desarrollo estudiantil	MP-GA-003
	Análisis y evaluación académico	MP-GA-004

Codificación para la Gestión Planeación Institucional

Gestión	Proceso	Código
Gestión	Admisión y matriculas	MP-GPI-001
Planeación Institucional	Seguimiento y mejora	MP-GPI-002

Fuente Monografía Elaboración de un manual de procesos y procedimientos del colegio Liceo “Santa Teresita” de Pasto para el año 2023.

2.3.2 Identificación y caracterización de los procesos y procedimientos

Tabla 17.

Proceso: contratación de personal profesoral

		Manual De Procesos	Código: MP-G.Ad- 001
		Proceso: Contratación personal profesoral	Fecha: 30 de noviembre del 2023
			Versión: 1.0
			Página: 12- 32
Área Responsable: Gestión administrativa			
Objetivo: Buscar y seleccionar el personal idóneo que vivencie la filosofía católica y cumpla con el perfil que corresponde a su cargo teniendo en cuenta los valores institucionales para brindar educación de calidad a los estudiantes.			
ETAPA	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	Calidad	Abrir convocatoria del cargo a solicitar	Página Web del colegio
2		Análisis y cumplimiento del perfil profesional solicitado por la institución	
3	Psicología	Entrevista a el personal	Entrevista estructurada para elección del personal
4	Dirección general	Selección del profesional	
5	Coordinador de estudios	Inducción y capacitación del personal	
6	Abogado	Firma del contrato laboral	Contrato laboral
7	Coordinador de estudios	Asignación de curso	

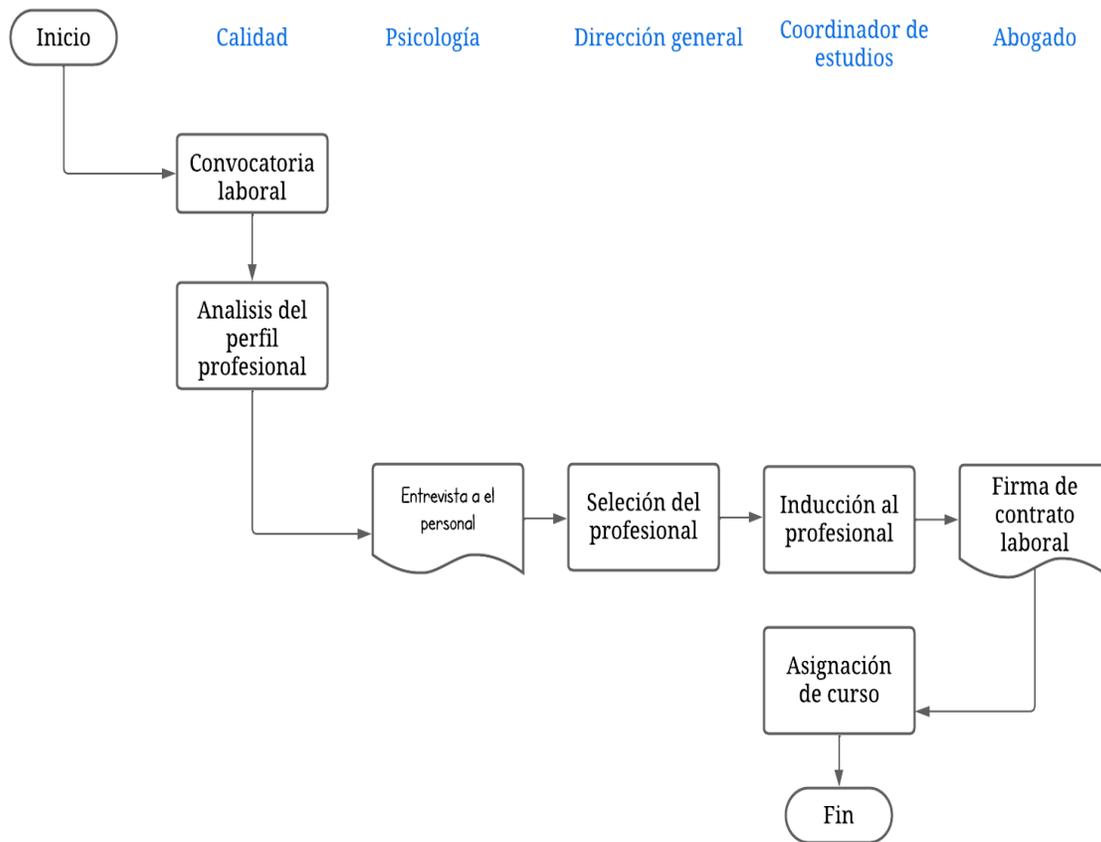


Tabla 18.

Proceso: servicios complementarios



MANUAL DE PROCESOS

Código: MP-G.Ad- 002

Proceso:
Servicios complementarios

Fecha: 30 de noviembre
del 2023

Versión: 1.0

Página: 14- 32

Área Responsable: Gestión administrativa

Objetivo: Busca fortalecer la institución, cuidando de la propiedad institucional, ayuda en la organización, limpieza y vigilancia de la institución y vigila el bienestar de los muebles y enseres de la institución.

ETAPA	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	Calidad	Vigila el bienestar de la parte física de la institución, al igual que de los elementos que conforman su patrimonio.	
2	Servicios generales	Apoya con el orden y la limpieza general.	

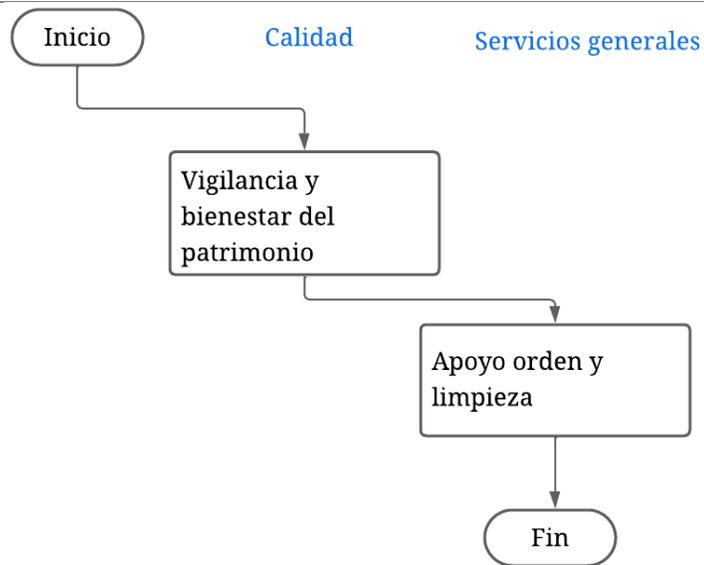


Tabla 19.

Proceso: presupuesto



MANUAL DE PROCESOS

Código: MP-GF- 001

Proceso:
Presupuesto

Fecha: 30 de noviembre
del 2023

Versión: 1.0

Página: 16- 32

Área Responsable: Gestión Financiera

Objetivo: El objetivo es llevar un orden en los movimientos que se realizan en la organización para no excedernos en los gastos permite lograr en un periodo de tiempo los metas propuestos y optimizar recursos.

ETAPA	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	Contador publico	Análisis de ingresos netos de 2 años anteriores para visualizar los costos y gastos que se pudieran eliminar o simplificar para recuperar recursos.	Presupuestos anteriores
2		Propuesta de presupuesto que se presentara a la dirección general.	Propuesta de presupuesto actual
3	Dirección general	Asamblea para exponer la proyección del presupuesto para el año actual.	
4	Dirección general	Aprobación o rechazo del presupuesto	
5	Contador publico	Si se rechaza se deberá revisar y analizar las veces que sea necesario para contar con una proyección presupuestal idónea que permita alcanzar el logro de los objetivos institucionales.	Presupuesto aprobado

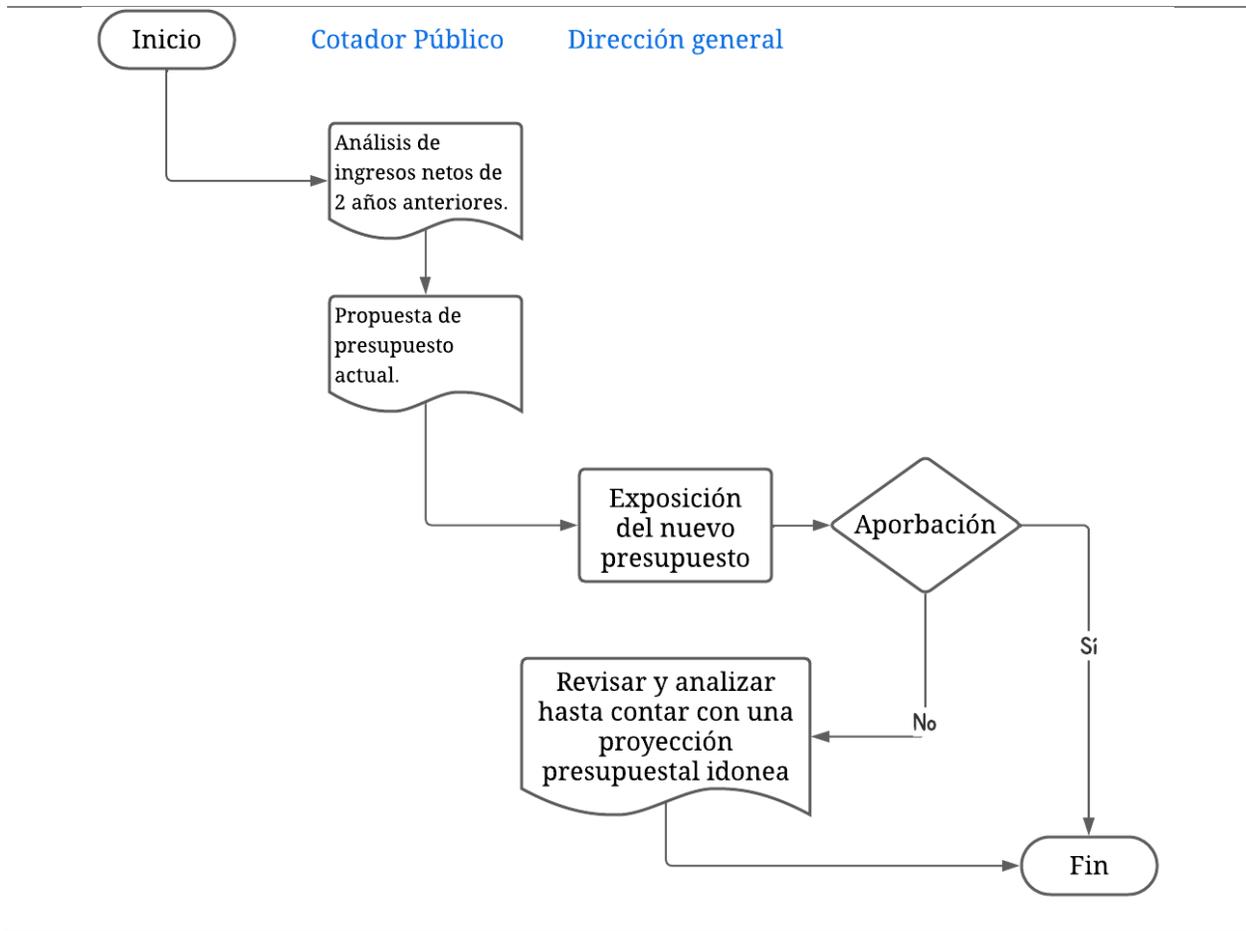


Tabla 20.

Proceso: Análisis y registro de ingresos y egresos

	MANUAL DE PROCESOS	Código: MP-GF- 002
	Proceso:	Fecha: 30 de noviembre del 2023
	Análisis y registro de ingresos y egresos	Versión: 1.0
		Página: 19- 32
Área Responsable:	Gestión financiera	

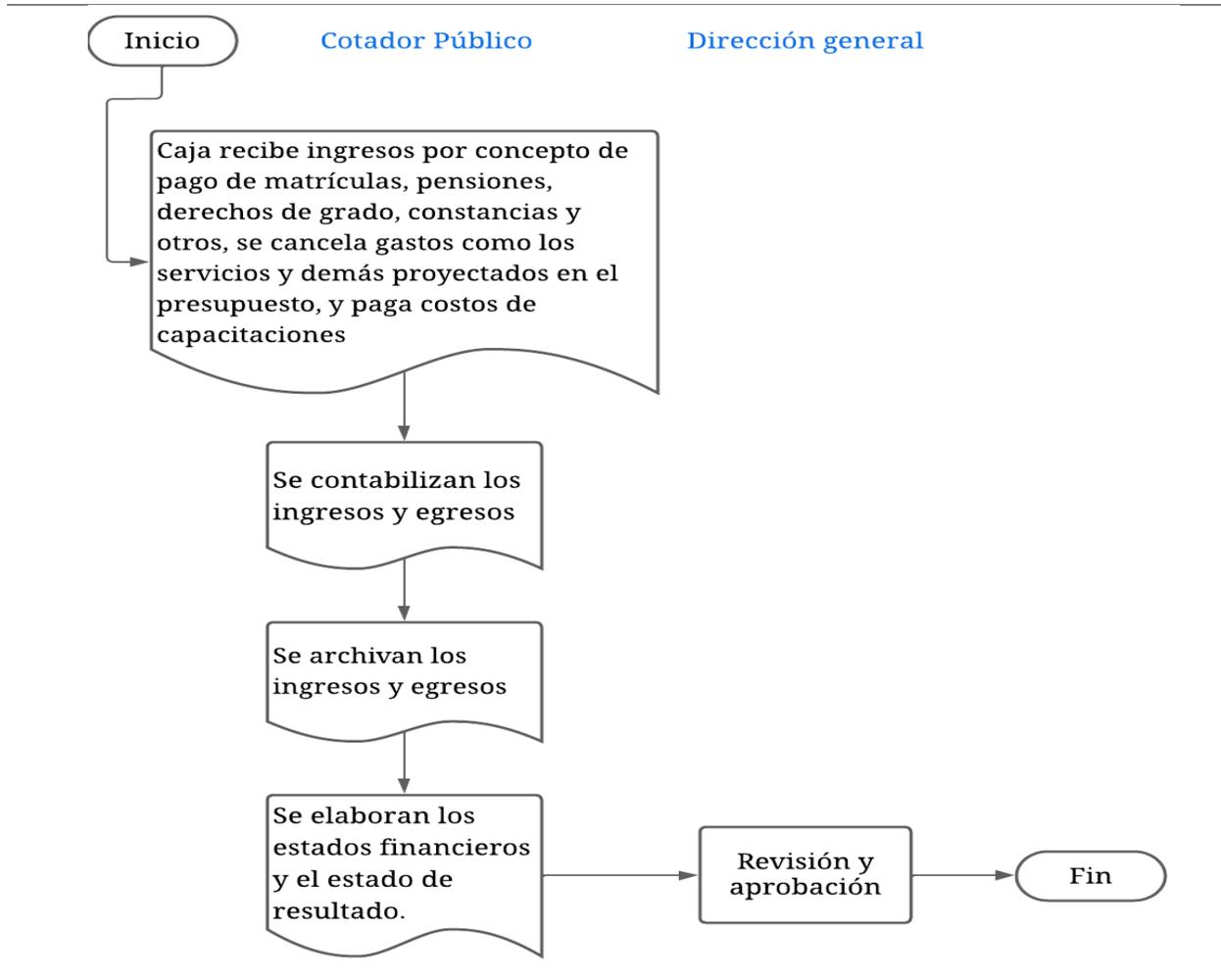


Tabla 21.

Proceso: gestión estratégica

	MANUAL DE PROCESOS	Código: MP-GA- 001
	Proceso: Gestión estrategia	Fecha: 30- noviembre- 2023
		Versión: 1.0
		Página: 20- 32
Área Responsable: Gestión académica		
Objetivo: Busca preparar y mejorar las estrategias en la prestación de servicios		
ETAPA	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE TRABAJO

1	Dirección general	Estudio que permite determinar la preparación académica del personal profesoral, busca determinar el grado de conocimiento que tiene el personal profesoral y evaluar el trabajo realizado en un trascurso de tiempo determinado.	Acta de reunión ordinaria Informe de docentes
2	Docentes	Se elige el coordinador académico dependiendo del conocimiento, la experiencia y la permanencia en la institución. por medio de una decisión acordada por los docentes se asigna un coordinador académico.	Estudio de hoja de vida
3	Coordinador académico	Una vez identificado en grado de conocimiento de los docentes se procede a determinar los futuros asesores o directores de grupo	Acta de reunión ordinaria
4		Se asignan cursos teniendo en cuenta lo antes	

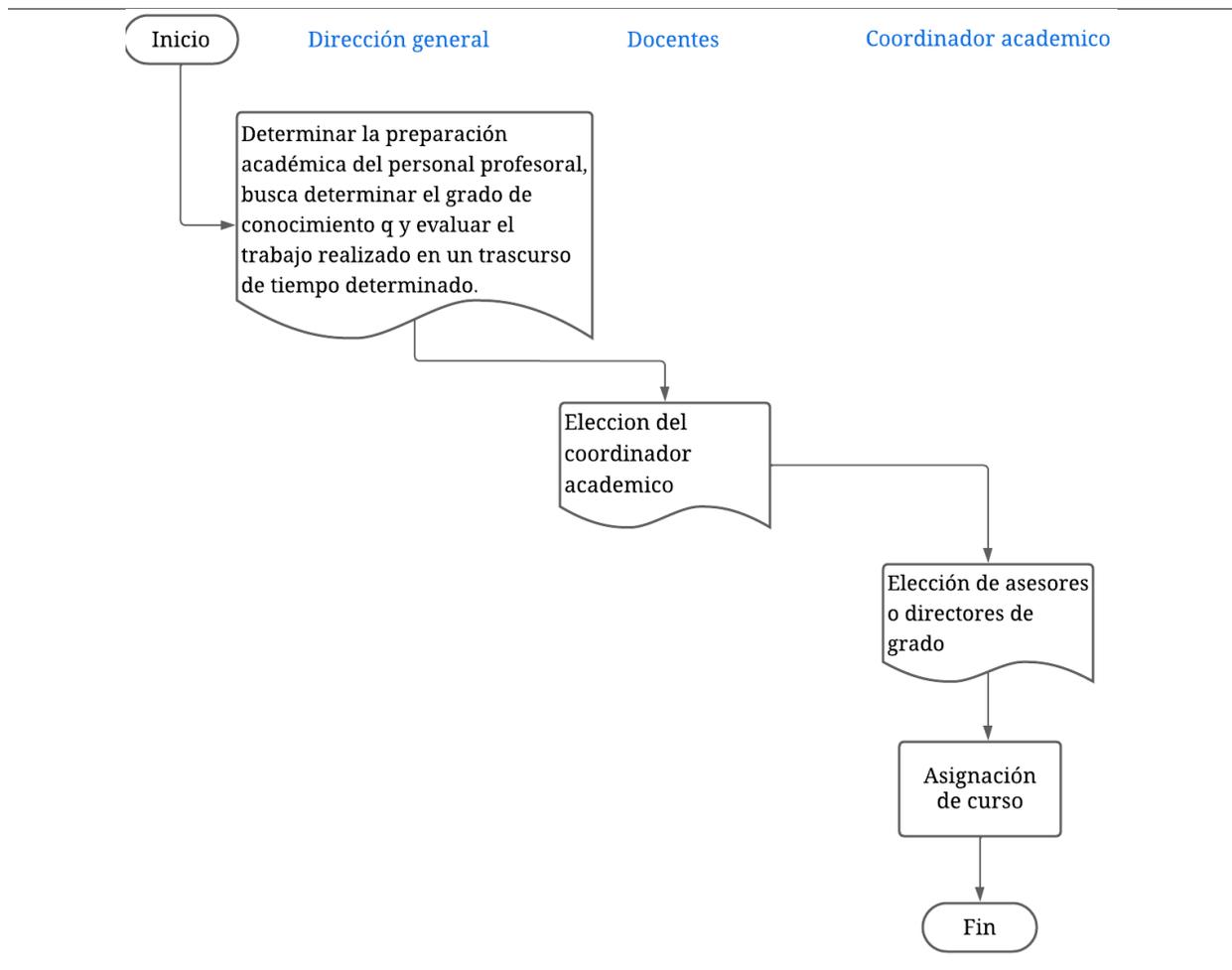


Tabla 22.

Proceso: plan curricular

	MANUAL DE PROCESOS	Código: MP-GA- 002
	Proceso: Plan curricular	Fecha: 30- noviembre- 2023
		Versión: 1.0
		Página: 22- 32
Área Responsable: Gestión académica		
Objetivo: Estipula, elabora y programa las actividades que se desarrollaran en el transcurso del año académico.		
ETAPA	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE TRABAJO

1	Dirección general	Proyección de materias para los diferentes cursos del colegio.	Formato curricular	malla
2	Coordinador académico	Asignar docentes para cada materia	Documento asignación de materias	
3		Reunión para entregar la asignación de cursos		
4	Docentes	Elaboración de los currículum o temas a estudiar en el transcurso del periodo académico	Formato de currículo	
5	Calidad	Aprobación del currículum		
6	Dirección general	Revisión del currículum		

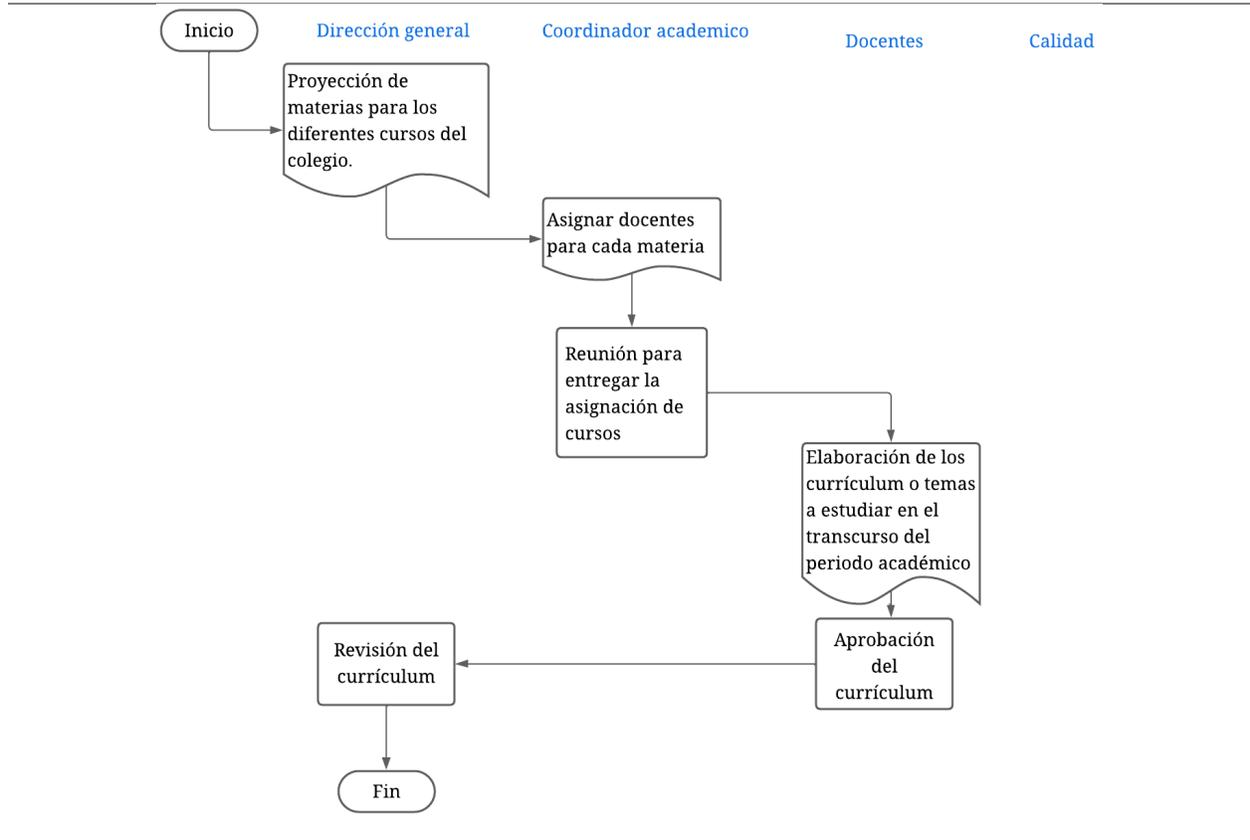


Tabla 23.*Proceso: formación y desarrollo estudiantil*

		MANUAL DE PROCESOS	Código: MP-GA- 003
		Proceso: Formación y desarrollo estudiantil	Fecha: 30 de noviembre del 2023
			Versión: 1.0
			Página: 24-32
Área Responsable: Gestión académica			
Objetivo: Garantizar y mejorar el aprendizaje de los estudiantes para que tengan la oportunidad de continuar con su proceso académico sin problema alguno.			
ETAPA	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	Gestión académica	Identifica métodos a utilizar para evaluar las competencias del estudiante, estos métodos son la evaluación, la observación y la lección.	
2	Docente	Registro de notas	Boletín estudiantil
3	Docente	Rendimiento académico se realiza por medio de un análisis de los métodos de evaluación	
4	Docente	Supervisión a estudiantes con inconvenientes en las notas	
5	Gestión académica	Comunicación a padres de familia y firma de acuerdo	Acta de acuerdos

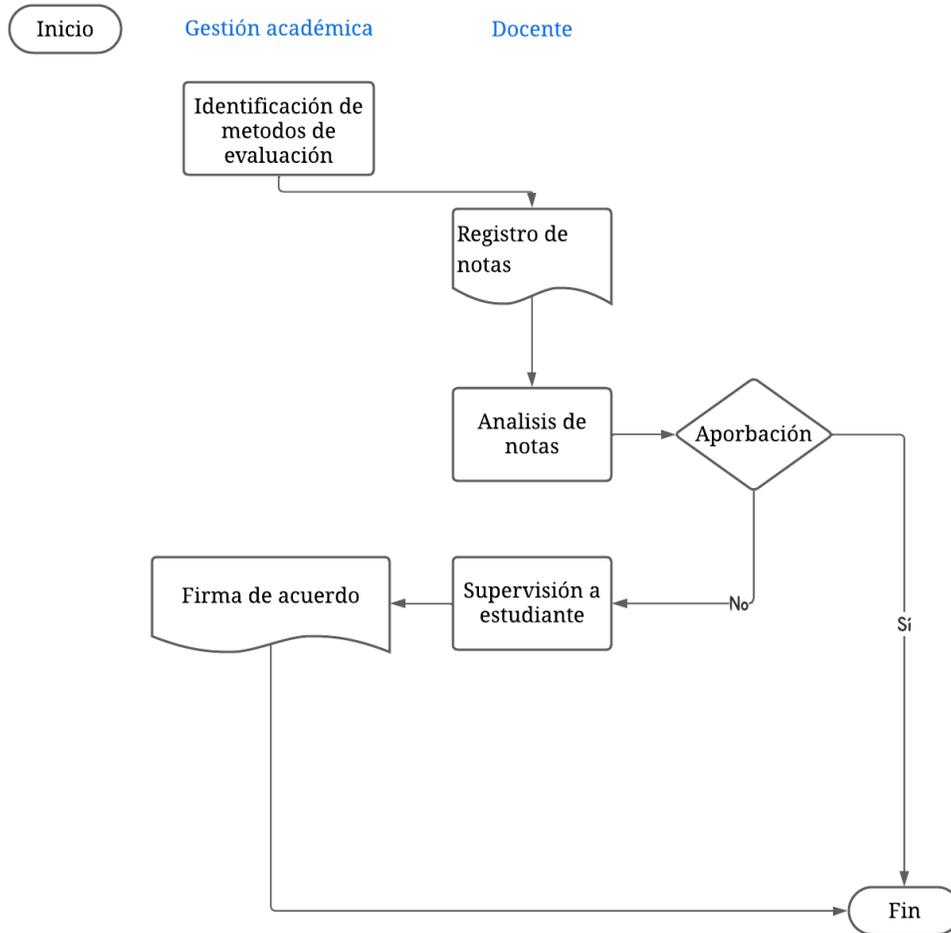


Tabla 24.

Proceso: Análisis y evaluación académica

MANUAL DE PROCESOS

Código: MP-GA- 004

Proceso:

Fecha:

Análisis y evaluación académica

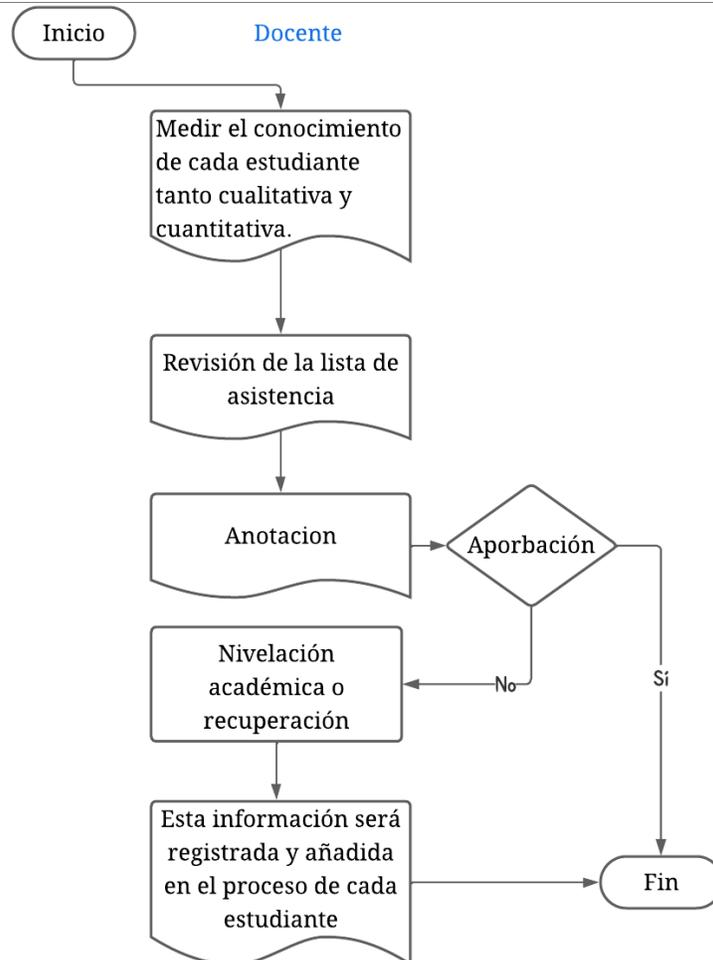
Versión: 1.0

Página: 26- 32

Área Responsable: Gestión académica

Objetivo: Se busca modificar, controlar, informar, registrar y/o entender la conducta del estudiante, Ayudar a la reflexión y crítica sobre las acciones que se realiza, es decir, como se desarrolla la práctica de la disciplina, el crecimiento como persona, al generar auto confianza y autoconciencia en cada uno de los estudiantes.

ETAPA	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	Docente	Medir el conocimiento de cada estudiante tanto cualitativa y cuantitativa, por medio de la nota y la observación.	Boletín
2		Revisión de la lista de asistencia también conocido en el colegio como Parcelador académico que permita conformar que el proceso de formación se lleve de acuerdo al reglamento del colegio.	Listado de asistencia
3		Se realiza una anotación donde se defina el comportamiento del estudiante	Diario de anotaciones
4		En caso de que el estudiante no apruebe el curso existe la posibilidad de realizar nivelación académica o recuperación por medio de una segunda evaluación.	
5		Esta información será registrada y añadida en el proceso de cada estudiante	Diario de evaluaciones y recuperaciones

**Tabla 25.***Proceso: Admisión y matriculas*

MANUAL DE PROCESOS

Código: MP-GPI- 001

Proceso:
Admisión y matriculas

Fecha: 30 de noviembre
del 2023

Versión: 1.0

Página: 28- 32

Área Responsable: Gestión de planeación institucional

Objetivo: Brindar el servicio de la educación y dar ingreso a estudiantes que cumplan con el perfil del alumno(a) del Colegio Liceo “Santa Teresita” de Pasto.

ETAPA	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	Dirección general	Registro del estudiante en el Colegio	
2	Secretaria	Registro y archivo de datos personales	Perfil del estudiante
3	Coordinador académico	Ingreso del estudiante	

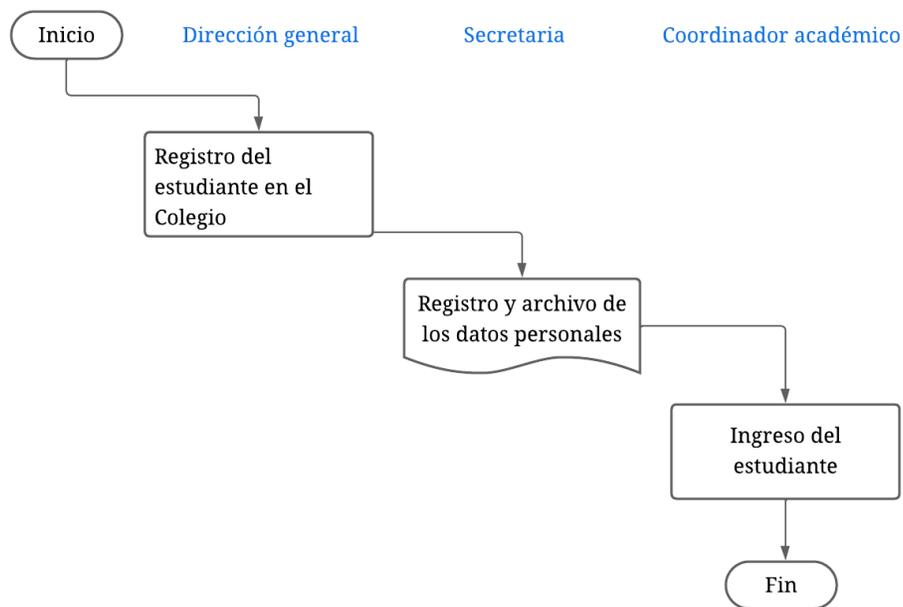


Tabla 26.

Proceso: seguimiento y mejora



MANUAL DE PROCESOS

Código: MP-GPI- 002

Proceso:
Seguimiento y mejora

Fecha: 30 de noviembre
del 2023

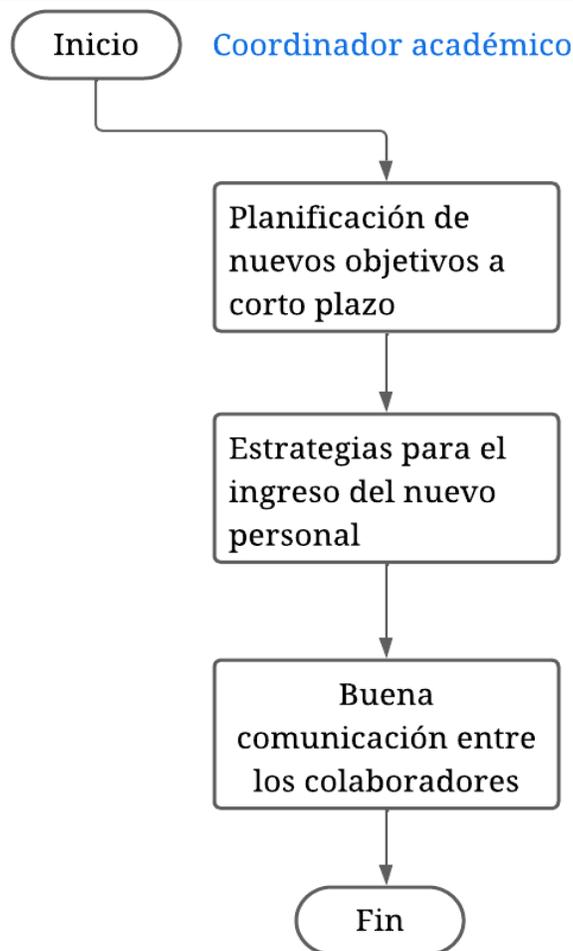
Versión: 1.0

Página: 30- 32

Área Responsable: Gestión de planeación institucional

Objetivo: Coadyuvar en la formación integral de los educandos mediante programas que contribuyan al desarrollo de competencias y a su vez, atiendan las áreas institucionales que inciden en el proceso de enseñanza- aprendizaje.

ETAPA	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	Coordinador académico	Planificación desarrollo de habilidades de estudio y proyecta nuevos objetivos a corto plazo	
2		Busca crear estrategias para el ingreso de nuevo personal	
3		Gestiona la buena comunicación entre los colaboradores	



3. Conclusiones

A pesar de que el Colegio Liceo “Santa Teresita” de Pasto realiza actividades propias de algunos procesos, es importante contar con un documento administrativo que contemple de forma ordenada y secuencias los procedimientos, documentos y procesos que se realizan dentro de la institución, esta herramienta permitió identificar, estructurar y documentar las actividades en procedimientos y a su vez esclarecer los procesos.

La creación de manuales elimina el desorden organizacional y mejora el control de la prestación de un servicio, permite la uniformidad y a su vez encamina a la organización hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales, por otro lado, permite esclarecer los procesos que se han realizado en el colegio con la diferencia de que ahora existirá un documento administrativo que confirme la información respecto a la realización del mismo.

El presente manual podrá ser utilizado como herramienta que permita la inducción de nuevo personal además permitirá a futuro ser utilizado como un documento que guíe a la organización.

4. Recomendaciones

Se recomienda poner en práctica los manuales, los cuales eliminarían el desorden organizacional y mejoraría el control de la prestación de un servicio, así mismo, se convierte en un material valiosos para la inducción de nuevo personal

Referencias bibliográficas

Benalcázar y Herrera (2010) Manual de procedimientos Administrativos, para el Colegio Nacional Ibarra, de la Ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura.

Bertalanffy.L (1950) Teoría General del Sistema.
https://www.fcde.es/site/es/libros/detalles.aspx?id_libro=6077#:~:text=La%20Teor%C3%A9tica%20general%20de%20los,puedan%20aplicarse%20en%20la%20realidad.

Fayol H. (1987). Administración Industrial y General, décima edición, librería “El Ateneo” editorial, p.10.

Franklin, B. (1997). Sistemas administrativos. México: McGraw- Hill.

Garcia, P. y Conde, S., (2009) Guía técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos, p.5.

Harrington, H. J (1994) Mejoramiento de los procesos de la Empresa, Mc-Graw-Interamericana S.A., p. 172.

Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C. (s.f) Sistemas de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario, p.1-42.

Mendoza y Sampieri (2018) Metodología de la investigación Las rutas cualitativa, cuantitativa y mixta, McGRAW-HILL Interamericana Editores, S.A. de C.V p.9 y p.552.

Moreno et al., (2021) Manual de procesos para el Instituto Técnico Sistematizado de Nariño (INTESNAR)- Municipio de Pasto.

Muñoz C. (2022) Lean Manufacturing Modelos y Herramientas Editorial de la Universidad Tecnológica de Pereira, p.13-26.

Reyes Ponce A (1992) Administración Moderna. Limusa Noriega Editores, p.22.

Rodríguez D, Franco F y Arango M. (2014) Manual de procesos del servicio educativo de la fundación LUPINES, del Municipio de Medellín.
<https://bibliotecadigital.usb.edu.co/server/api/core/bitstreams/d9e35e7f-a06f-41fc-aa13-c67de90775c3/content>

Rona Id D. Snee,(1999) Why Should Statisticians Pay Attention to Six Sigma? Qllality Progress, p.100-103.

Salvador KJ y Sojos JM (2013) Diseño de manual de funciones y procesos para el control y la administración de los bienes del Colegio Fiscal 21 de Julio del Cartón Yaguachi.
<https://1library.co/document/yn48mwpz-diseno-funciones-procesos-control-administracion-colegio-canton-yaguachi.html>

Secretaria de relaciones exteriores. (2004) Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos, p.6-26. Sistema de gestión de calidad, p.2

Tamayo y Tamayo (2006) El proceso de la investigación científica. Limusa Norega Editoriales, p. 48-52.

Villafuerte Burgos CF (2018) “Elaboración De Un Manual De Funciones Para El Departamento Administrativo De Una Empresa Pública De Servicios”
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2424/1/76688.pdf>

Anexos

Anexo 1. Actividades a realizar por objetivos específicos

Objetivos específicos	Actividades por objetivo
Objetivo específico No. 1	1.1. Identificar los procesos y procedimientos estratégicos, misionales y de apoyo de la institución.
	1.2. Realizar una lista de actividades y procedimientos de cada área de del Colegio.
Objetivo específico No. 2	2.1. Estructurar de los procesos y procedimiento con la información obtenida de las secciones de grupo de diseño e ideación de procesos con entrevistas estructuradas.
	2.2. Simplificar los procesos que sean necesarios.
Objetivo específico No. 3	3.1. Consignar en un documento el manual de procesos y procedimiento del Colegio Liceo “Santa Teresita”

Anexo 2. Objetivo, técnicas, instrumentos y anexos

Objetivo	Técnica	Instrumento	Anexos
Identificar los procesos y procedimientos estratégicos, misionales y de apoyo clave de la organización que requieran documentarse.	Entrevistas en profundidad Observación de participante Grupo de discusión	Formato estructurado de entrevista Matrices de recolección de datos	Anexo 3. Sesión / taller de identificación de procesos y del mapa de procesos
Estructurar los procesos y procedimientos que se pueden estandarizar y simplificar con el propósito de eliminar actividades innecesarias.	Análisis de datos cualitativos	Matrices de recolección de datos	Anexo 4. Sesión / taller de caracterización de procesos y del mapa de procesos
Documentar los procesos y procedimientos definidos para el Colegio Liceo “Santa Teresita” de Pasto.	Análisis de datos cualitativos	Matrices de recolección de datos	Propuesta flujo grama a utilizar en el manual de procesos Propuesta de descripción de procesos y codificación para la Gestión Administrativa Propuesta de descripción de procesos y codificación para la Gestión Financiera Propuesta de descripción de procesos y codificación para la Gestión Académica

Propuesta de descripción de procesos y
codificación para la Gestión Planeación
Institucional

Propuesta de esquema del contenido del
manual de procesos y procedimientos

Propuesta de formato para la
caracterización de procesos

Anexo 3. Sesión / taller de identificación de procesos y del mapa de procesos

Objetivo específico 1.	Entrevista dirigida a cada uno de las gestiones: Gestión administrativa, Gestión financiera, Gestión académica, Planeación Institucional
Entrevista estructurada	1. ¿Cuáles son los procesos que se realizan en la _____?
Grupo de diseño e ideación de procesos con entrevistas estructuradas.	2. ¿Cuál es el objetivo del proceso _____?
	3. ¿Por qué ocurre el proceso _____? (Justificación)

Anexo 4. Sesión / taller de caracterización de procesos y del mapa de procesos

Objetivo específico 1.	Entrevista dirigida a cada uno de las gestiones: Gestión administrativa, Gestión financiera, Gestión académica, Planeación Institucional
	1. ¿Qué datos, documentos, informes u otro tipo de información requiere para iniciar el proceso? (Entradas del proceso)
	2. ¿De qué área, persona encargada se recibe información?
Entrevista estructurada	3. ¿Cuál es el entregable o resultado final del proceso (Salidas del proceso)
Grupo de diseño e ideación de procesos con entrevistas estructuradas.	4. ¿Quiénes intervienen en estos procesos?
	5. ¿Quién es el responsable del proceso?
	6. ¿Cada cuánto tiempo se realiza dicho proceso?
	7. ¿Cuál es el alcance del proceso?

Anexo 5. Cronograma de actividades

Actividades	Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	
Desarrollo y aval del trabajo de investigación	■																
Trabajo de campo, aplicación de entrevistas y listas de chequeo					■												
Análisis de los resultados y diagnostico									■								
Estructuración del manual de procesos y procedimientos													■				
Documentación del manual de procesos y procedimientos													■				
Presentación y sustentación.																	■

Anexo 6. Presupuesto

Descripción de los recursos	Valor Total
Computador	\$ 3.000.000
Papelería, impresiones y útiles	\$ 150.000
Acceso a Internet	\$ 200.000
Transportes y salidas al Colegio	\$ 200.000
TOTAL	\$ 3.550.000