



Institución Educativa Nuestra Señora de la Candelaria

Oficializada según Acuerdo 028 de Dic. 5 de 2002

Licencias No. 04069 Dic. 2003 – 3815 Dic. 2004

Nit. 802020717-7 Dane 108433075779

Educamos para la Paz

CARTA DESCRIPTIVA DE PROCESO

CAMPO	DESCRIPCIÓN
ÁREA DE GESTIÓN	Gestión Administrativa y Financiera
NOMBRE DEL PROCESO	Supervisión de Servicios Complementarios (Tienda Escolar, Transporte, etc.)
CÓDIGO DEL PROCESO	GF-P07
OBJETIVO DEL PROCESO	Supervisar y controlar la prestación de los servicios complementarios para garantizar que cumplan con la normatividad sanitaria, de seguridad y contractual, velando por el bienestar de los estudiantes.
RESPONSABLE PRINCIPAL	Rector(a) y/o el Supervisor del Contrato designado.
ALCANCE	INICIO: El proceso de selección y contratación del operador del servicio (ej: tienda escolar, transporte). FIN: La evaluación final del servicio, la liquidación del contrato y la finalización del periodo de operación.
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES (PASO A PASO)	Planeación del Servicio: Definir las condiciones técnicas, sanitarias y legales que debe cumplir el servicio (ej: alimentos permitidos, requisitos de vehículos). Proceso de Selección del Operador: Realizar el proceso contractual para arrendar el espacio o contratar el servicio, siguiendo el manual de contratación. Suscripción del Contrato: Firmar el contrato donde se estipulan las obligaciones, el valor y las condiciones del servicio. Designación del Supervisor: Nombrar a un funcionario de la institución como supervisor del contrato. Verificación Inicial de Requisitos: Antes de iniciar, el supervisor verifica que el operador cumpla con todos los requisitos (certificados de manipulación de alimentos, SOAT, etc.). Supervisión Periódica: Realizar inspecciones regulares para verificar la calidad, higiene y seguridad en la prestación del servicio. Gestión de PQR: Recibir, tramitar y dar respuesta a las peticiones, quejas o reclamos (PQR) de la comunidad sobre el servicio. Elaboración de Informes de Supervisión: El supervisor elabora informes periódicos sobre el cumplimiento del contrato, reportando hallazgos. Control de Pagos: Gestionar el recaudo del canon de arrendamiento (tienda) o el pago al proveedor (transporte), según corresponda.



Institución Educativa Nuestra Señora de la Candelaria

Oficializada según Acuerdo 028 de Dic. 5 de 2002

Licencias No. 04069 Dic. 2003 – 3815 Dic. 2004

Nit. 802020717-7 Dane 108433075779

Educamos para la Paz

	10. Evaluación de Satisfacción: Aplicar encuestas a los usuarios para medir su nivel de satisfacción con el servicio.
RECURSOS NECESARIOS (INSUMOS)	• Humanos: Rector(a), supervisor del contrato, operador/contratista. • Documentales: Normatividad sanitaria (para tiendas) y de transporte escolar, contrato, manual de contratación. • Logísticos: Espacio físico de la tienda, zonas de parqueo para rutas.
RESULTADOS ESPERADOS (PRODUCTOS)	• Contrato de arrendamiento o prestación de servicios firmado. • Acta de inicio del contrato. • Informes periódicos de supervisión. • Registro de PQR tramitadas. • Resultados de las encuestas de satisfacción. • Un servicio complementario que funciona de manera segura y con calidad.
INDICADORES DE MEDICIÓN	• De Cumplimiento: Porcentaje de cumplimiento de las obligaciones del contrato por parte del operador. • De Calidad: Calificación promedio obtenida en las encuestas de satisfacción del servicio. • De Seguridad: Número de incidentes o accidentes reportados en la prestación del servicio (meta = 0).
DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS	• El expediente contractual del servicio. • Los informes de supervisión. • Los soportes de cumplimiento de requisitos (certificados sanitarios, pólizas, etc.). • El registro de PQR relacionadas con el servicio. • Las encuestas de satisfacción y su tabulación.