



OBJETIVO: Conocer los requisitos de los beneficiarios y sus apreciaciones sobre el servicio prestado, para encaminar las actividades hacia su satisfacción.

ALCANCE: Aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad

ENTRADA	RESPONSABLES	Num.	ACTIVIDADES	DESCRIPCION	FRECUENCIA	SALIDA (Registros)
Autoevaluación año escolar anterior	Líder de PGD	1	<div>INICIO</div> <div>SOCIALIZAR ESTADISTICA DE AUTOEVALUACIÓN AÑO ANTERIOR</div>	La líder de PGD y sus colaboradores, socializan a los docentes, coordinadores y administrativos, los resultados de la estadística de la autoevaluación del año anterior para formular planes de mejoramiento en cada área, proyectos y procesos.	Planeación inicio de cada año escolar.	PLAN DE MEJORAMIENTO POR ÁREA, PROYECTO Y PROCESOS.
Planes de Mejoramiento	Líderes de procesos y docentes	2	<div>SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO</div>	Los líderes de procesos y docentes, harán seguimiento a las actividades que panteen en los planes de mejoramiento a través de reuniones por áreas.	Según cronograma de reuniones por área en el transcurso del año escolar.	Actas de reuniones por áreas.
Acta reunión por áreas Tema: plan de mejoramiento	Líder de PGC	3	<div>APLICAR ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CLIENTE</div>	La líder de PGC para constatar que los beneficiarios están recibiendo un servicio con calidad de acuerdo con resultados en actas por áreas, y a su vez para conocer el grado de satisfacción, aplicará la encuesta según formato PGC-EN-01.	Dos veces en el año escolar	PGC-EN-01
PGC-EN-01	Líderes de PGC y PSI	4	<div>ANALIZAR RESULTADOS DE LA ENCUESTA Y OTRAS FUENTES DE INFORMACION</div>	Aplicada la encuesta, la líder de PGC con el apoyo del líder de PSI, analizarán los resultados y elaborarán estadísticas para determinar el grado de satisfacción de los beneficiarios. Esta información se complementará con datos arrojados en otras gestiones como PAM Y PGD. Este indicador será medido dos veces en el año escolar y hacer los respectivos comparativos.	Dos veces en el año escolar	Estadística de Indicador de Gestión
INDICADOR DE SATISFACCIÓN DE BENEFICIARIO	Líder de PGC	5	<div>COMPARATIVO CON INDICADOR DE NO CONFORMES</div>	Con el indicador de satisfacción y el de no conformes, se establecen los casos más recurrentes que ameritan mayor tratamiento para llevar a cabo un nuevo plan de acción que sea más eficaz. Se genera informe para PGD.	Al finalizar cada periodo escolar	Análisis de indicadores
ANÁLISIS DE INDICADORES	Líder de PGC	6	<div>ENTREGAR INFORME DE RESULTADOS Y ANÁLISIS A PGD</div> <div>FIN</div>	La líder de PGC entregará a PGD el informe de medición de satisfacción para que se tomen las acciones de mejoramiento necesarias. De igual modo, comunicará a cada líder de proceso involucrado, sus falencias para que éste prepare ó refuerce su PHVA,	Por periodo escolar	Informe y Plan de Mejoramiento en caso que se amerite.
ELABORADO POR: COORDINADOR (A) DE CALIDAD			REVISADO POR: GESTIÓN DIRECTIVA		APROBADO POR: GESTIÓN DIRECTIVA	

"EL QUE EDUCA HUMANIZA Y EL QUE HUMANIZA EVANGELIZA". MADRE MARIA BERENICE

