|  |
| --- |
| **1.- INTRODUCCIÓN:** |

* **Destinatarios:** Comunidad interna, instituciones externas.
* **Ámbitos de aplicación:** formalización de las relaciones entre las áreas /unidades /departamentos del Colegio y las de estos con organizaciones externas.
* **Documentación/Registro de referencia:** P.E.I. Proyecto de Desarrollo Institucional (P.D.I.), Proyecto Pastoral, Plan anual de Calidad, calendario de actividades institucionales, registro de necesidades, registro de requerimientos (solicitudes) externos/as y otros documentos de la Iglesia de Santiago.
* **Funciones implicadas:** Rectoría, Área Fiscalía – Contraloría, Dirección de Administración y Finanzas, Dirección de Personas, Vicerrectoría de Formación, Vicerrectoría Académica, Direcciones de Ciclo.
* **Procesos-Registros. Documentos generados:** Contratos, Convenios, Registro de Respuesta, Registro de Evaluación.
* **Propietario del Proceso:** Consejo Directivo.

|  |
| --- |
| **2.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:** |

 **REQUISITOS:**

1. **Relaciones con otras Instituciones:**
* Hace referencia a la modalidad de vinculación que el Colegio de los Sagrados Corazones del Arzobispado de Santiago establece con otras organizaciones del entorno: Arzobispado de Santiago, Universidades, Centros de Capacitación, Instituciones de Servicio Público y Privadas y de las Fuerzas Armadas, entre otras. Estas relaciones se generan durante todo el año.
* Quien debe velar por la adecuada vinculación es la Dirección del Colegio.
	1. **Requerimientos Externos:**
* Se efectúa sobre la base de las solicitudes efectuadas por externos a través de una carta o correo electrónico, al integrante del consejo directivo que corresponda, quien se responsabiliza de activar el procedimiento establecido en este documento con el objetivo de formalizar, registrar y dar respuesta a cada requerimiento. El integrante del consejo directivo, responsable de la activación del requerimiento, deberá dar respuesta dentro de un plazo de 5 días hábiles al requirente, de la aprobación o rechazo a su solicitud, a través de un correo electrónico o carta. Tanto el registro de solicitud como el de respuesta se deben mantener como información documentada.
	1. **Concreción de la Actividad Externa:**
* Todos los requerimientos realizados por externos, al margen del tiempo que tome su ejecución, (anual, mensual, en un tiempo limitado, por una vez), y que hayan sido aprobados, deberán formalizarse por escrito a través del otorgamiento de un contrato o convenio, debidamente firmado por el rector, previa visación del área de Fiscalía-Contraloría. El resguardo de dichos contratos o convenios corresponde al área de Fiscalía-Contraloría. (Anexo N° 1 **CONTRATO/CONVENIO**).
* La verificación del cumplimiento de las condiciones pactadas, será responsabilidad del integrante del consejo directivo que hubiese gestionado la aprobación del requerimiento.
1. **REQUERIMIENTOS InternOs:**
	1. **Pueden ser de dos tipos:**
* **Requerimiento de Servicio Externo:** son aquéllos propios de la gestión del colegio y que surgen a partir de la ejecución de los Procesos Claves, de Soporte y Estratégicos, que serán analizados, aprobados o rechazados por el Consejo Directivo. (Anexo N° 2 Solicitud Interna DE requerimiEnto DE SERVICIO EXTERNO). Éstos, serán de responsabilidad del integrante del Consejo Directivo que presente el requerimiento, quien deberá dar respuesta al/a la solicitante en un plazo de 5 días hábiles, a través del correo institucional. Cuando el requerimiento interno implique recursos financieros, se procederá de acuerdo a lo definido en el PS 02 Administración Contable, específicamente lo definido en Política de Compras y Política de Fondos por Rendir.
* **Requerimiento Interno:** son considerados, además, como parte de este procedimiento, los requerimientos internos para el **uso de dependencias, equipos y materiales** del colegio y que resulten necesarios para el desarrollo de las acciones definidas en los planes específicos de cada área u otras emergentes que den respuesta a necesidades sobrevinientes. (Anexo N° 3 REQUERIMIENTO INTERNO).
	1. **Concreción Actividad Interna:**
* Una vez aprobada por el Consejo Directivo, se ejecuta la actividad conforme a los lineamientos, condiciones específicas y coordinaciones respectivas.
* El desarrollo de esta actividad es supervisado por el integrante del Consejo Directivo que corresponda o por quién éste delegue.
1. **CONTROL DEL USO DE RECINTOS Y EQUIPOS TANTO POR EXTERNOS COMO POR INTERNOS:**

Con el fin de evitar el sobre uso de dependencias o equipos y controlar de mejor manera el cumplimiento de las responsabilidades contraídas por el/la/los/las solicitantes/s, previa a la autorización del Consejo Directivo, el Director de Administración y Finanzas deberá consultar en el registro de uso de recintos y equipos que se encuentra bajo su dependencia, la disponibilidad de los mismos. Con el mérito de su pronunciamiento, el Consejo Directivo tomará la decisión. (Anexo N° 4 REGISTRO DE USO DE RECINTOS Y EQUIPOS)**.**

1. **Evaluación PARA REQUERIMIENTOS EXTERNOS E INTERNOS:**

En esta etapa, se verifica si las condiciones estipuladas se cumplieron y resultaron satisfactorias para los

usuarios. La evaluación queda reflejada en una encuesta de evaluación de satisfacción que será de

responsabilidad del integrante del equipo directivo que hubiese presentado el requerimiento externo o

interno según sea el caso. (Anexo N° 5 Encuesta EVALUACIÓN de SATISFACCIÓN).

|  |
| --- |
| **3.- ANEXOS** |

1. Contratos, convenios.
2. Solicitud Interna de Requerimiento de Servicio Externo.
3. Requerimiento interno.
4. Registro de uso de recintos y equipos.
5. Encuesta de evaluación de satisfacción.

|  |
| --- |
| **4.- CONTROL DE MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Revisión** | **Fecha** | **Descripción de Modificación** |
| 0 | 30 de noviembre 2011 | Edición inicial. |
| 1 | 1 de mayo 2014 | Se modifica que la solicitud de uso del colegio puede ser una carta o correo electrónico que la empresa envié al administrador general.Se modifica punto tres relacionado a ‘Indicadores de eficacia’, señalándose que éstos, se encuentran disponibles en Plan anual de calidad y Cuadro de Mando del año en curso. |
| 2 | Marzo 2016 | Se modifica propietario del proceso: en lugar de Consejo de Coordinación Escolar pasa a ser Administrador General. En procedimiento 4 se incluye Administrador General en el análisis, la aprobación o rechazo y respuesta de requerimiento interno. Se elimina anexo “Respuesta a solicitud de requerimiento interno.” Se elimina punto 3 “Indicadores de Eficacia”, en los términos que se señalan en Manual de la Calidad.Se eliminan flujograma, números de anexos y número de página en recuadro superior derecho. |
| 3 | 2020 | Se actualiza la Finalidad del Proceso.Se modifica, donde corresponde: Equipo Directivo por Consejo Directivo, Administrador General por Director de Administración y Finanzas.“Ámbito de Aplicación” se modifica en los siguientes términos: “formalización de las relaciones  entre las áreas /unidades /departamentos del Colegio y las de estos con organizaciones externasEn “Funciones Implicadas” se eliminan: ”Coord. Pedagógica, Ad. General, Deptos. de Asignatura, organismos técnicos y Coord. AEP”. Se incluyen: “Área Fiscalía – Contraloría, Dirección de Administración y Finanzas, Dirección de Personas, Vicerrectorías de Formación y Vicerrectoría Académica”En “Procedimientos”:- Se definen 4 procedimientos: 1 (A – B), 2 (A – B), 3 y 4.- 1 – A: define participación y responsabilidades de integrantes del Consejo Directivo y plazo de respuesta.-1 – B: establece: firma de contrato o convenio por parte de rector, visación y resguardo de éstos por Fiscal - Contralora.-2 – A: especifica tipos de requerimientos internos, asigna responsabilidad en su tratamiento, define  plazo de respuesta e incorpora lo correspondiente a PS 02 “Administración Contable”.- 2 – B: especifica condiciones para la concreción de la actividad interna y responsabilidad de  supervisión.- 3: explicita lo correspondiente al control de uso de recintos y equipos y la responsabilidad  Correspondiente.- 4: explicita lo referente a la evaluación de la satisfacción y sus responsables.Se actualizan anexos de acuerdo a procedimientos. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ELABORADO POR:****Equipo de Calidad** | **REVISADO POR:****Equipo de Calidad** | **APROBADO POR:****Rector** |
| **Fecha: noviembre 2011** | **Fecha: noviembre2011** | **Fecha: diciembre 2011** |
|  |  |  |

**ANEXO N°1**

**CONTRATO, CONVENIO CON INSTITUCIONES EXTERNAS**

En Santiago a xxxxxxxxxxxx, entre Fundación Educacional Colegio de los Sagrados Corazones del Arzobispado de Santiago, Rut. 81.490.100-9, representado por don **………………………..**, cédula de identidad Nº …………………., Rector, ambos con domicilio en Avda. Libertador Bernardo O’Higgins Nº 2062, Comuna de Santiago, en adelante “La Fundación” y como arrendadora por una parte; y por la otra, la ………………………, Rut. ……………………., representada legalmente por su ………………… don **……………………..**, RUT Nº ………………. , ambos domiciliados en ………………………… Nº ……, Comuna de ……………, en adelante “……………….” y como arrendatario, se ha convenido el siguiente contrato.

**PRIMERO: Descripción del servicio o detalle del objeto del contrato o convenio.**

**SEGUNDO: El valor del servicio u otro, si correspondiere.**

 **TERCERO: Derechos y Obligaciones de las partes.**

**CUARTO: Plazo de vigencia del contrato o convenio.**

**QUINTO: Eximición de responsabilidad del colegio, si correspondiere.**

**SEXTO: Definición de tribunal competente para conocer en caso de conflicto.**

**SÉPTIMO: Ejemplares.**

**PERSONERÍA**

La personería de don ………………………, representante de la ……………………, consta en la escritura pública de fecha …………………, otorgada en la Notaría de …………, de don …………………..

La personería de don …………………………. para representar a la Fundación Educacional Colegio de los Sagrados Corazones, consta en escritura pública del ………………………, otorgada ante el Notario Público de la …………………….., don …………………………...

|  |  |
| --- | --- |
| **xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx** | **FUNDACION EDUCACIONAL****DE LOS SAGRADOS CORAZONES****AZOBISPADO DE SANTIAGO** |

**ANEXO N°2**

**SOLICITUD INTERNA DE REQUERIMIENTO DE SERVICIO EXTERNO**

|  |  |
| --- | --- |
| Área / Depto. / Unidad/Curso, etc.  |  |
| Responsable |  |
| Fecha de presentación |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Actividad/necesidad** **que genera el requerimiento** |  |

|  |
| --- |
| **Instituciones que puedan dar respuesta al servicio solicitado (ordénelas jerárquicamente, cuando corresponda)** |
|  |
|  | **1.** |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **2.** |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **3.** |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **4.** |  |

|  |
| --- |
| **Propuesta de fechas para la ejecución del servicio:** |
|  |
|  | **1.** |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **2.** |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **3.** |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| **Nombre del Solicitante** |  | **Firma** |

|  |
| --- |
| **ANEXO N°3** **REQUERIMIENTO INTERNO** |

|  |  |
| --- | --- |
| Área / Depto. / Unidad/Curso, etc.  |  |
| Responsable |  |
| Fecha de presentación |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Actividad/necesidad** **que genera el requerimiento** |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Requerimiento: espacio / recinto/ equipo (especificacantidades, características técnicas, otros) | Necesita recurso humano de apoyo | Fecha/hora en la que se utilizará | Responsable directo |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Nombre:

Firma del responsable: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |
| --- |
| **ANEXO N°4****REGISTRO DE USO DE RECINTOS Y EQUIPOS** |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Fecha** | **Horario** | **Recinto** | **Equipo/s** | **Soporte humano** | **Responsable** | **Observaciones** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

**ANEXO N°5**

**Encuesta Evaluación DE SATISFACCIÓN**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  | Fecha:  |  | / |  | / |  |
| **IDENTIFICACIÓN**  |
| **Nombre de la Institución o del solicitante:** |
| **Nombre de quien responde:**  | **Cargo:** |
| **Requerimiento solicitado:** |

|  |
| --- |
| **RESULTADO EVALUACIÓN**  |
| Aspectos Evaluados / Resultados | **Excelente** | **Bueno** | **Puede mejorar** | **No logrado** |
| **1** | **Respuesta oportuna ante la solicitud** |  |  |  |  |
| **2** | **Comunicación eficiente ante el requerimiento**  |  |  |  |  |
| **3** | **Relación y atención del responsable del colegio** |  |  |  |  |
| **4** | **Cumplimiento de todos los aspectos incluidos en el requerimiento** |  |  |  |  |
| **5** | **Operatividad del requerimiento** |  |  |  |  |
| **6** | **Satisfacción general con el servicio prestado** |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL SERVICIO:** |
|  |
| **OBSERVACIONES:** |
|  |