



Instituto Parroquial Jesús de la Buena Esperanza

PROCEDIMIENTO COMERCIAL Y DE ADMISIONES

1. CARACTERIZACIÓN

GESTIÓN COMERCIAL Y DE ADMISIONES			
DOCUMENTOS RELACIONADOS Procedimiento comercial y de admisiones Instructivo matrícula de estudiantes nuevos y antiguos Instructivo para Pasantía de estudiantes nuevos y de reingreso Anexos: Documentos para matrícula y pasantías	OBJETIVO: Formalizar el ingreso y retiro de educandos y sus acudientes, asegurando el cumplimiento de requisitos de matrícula y cancelación y una mayor cobertura institucional.	FACTORES CLAVES DE ÉXITO: Información completa y confiable. Requisitos de admisión claramente definidos Evaluación adecuada (pasantías). Personal competente (coordinadores, docentes, secretaria académica y auxiliar administrativo) Buena difusión de la información Buena atención al cliente	ASPECTOS A CONTROLAR Ejecución del plan de mercadeo. Venta de solicitudes. Documentación entregada para matrícula de estudiantes Control a la actualización de datos y organización de información. Confrontación de estudiantes activos en el Simat e Inatha Académico. Pasantía de aspirantes
	ALCANCE: Aplica desde la planeación de las actividades de admisiones, hasta la matrícula de estudiantes. Incluye cancelación de matrícula, mercadeo institucional y generación de reportes a entidades externas.	RESPONSABLE: Líder del proceso (secretaria académica)	
INFORMACION DOCUMENTADA Libros reglamentarios Contrato de matrícula Pagaré Registro acumulativo de matrícula Solicitud de matrícula estudiantes nuevos Solicitud de renovación de matrícula Carpeta de documentos de estudiantes Lista de chequeo de documentación Informes entidades externas (Icfes, Dane, Simat, Fundación Arquidiocesana)	PROVEEDOR Proceso gestión de formación Proceso teleológico	ACTIVIDADES 1P Establecer plan de difusión 2H Implementar el plan de difusión. 3V Verificar impacto del plan de difusión. 4H Realizar Pasantía estudiantes nuevos. Realizar proceso de admisiones y matrícula de estudiantes nuevos y antiguos 5H Conformar grupos 6H Hacer reporte estadístico para el DANE 7H Elaborar certificados de estudio. 8H Elaborar constancias, certificados, actas de grado y duplicado de diploma. 9H Realizar cancelaciones de matrícula. 10H Reportar indicadores. 11H Hacer plan de mejoramiento. 12H	CLIENTE Proceso de Convivencia y Bienestar Proceso de gestión de formación. Proceso Teleológico.
	ENTRADAS -Solicitudes de cupos de aspirantes. -Estudiantes y familias con unos requerimientos de formación -políticas, objetivos, metas, indicadores, estrategias. -estudiantes antiguos que solicitan matrícula.	SALIDAS -Estudiantes matriculados -Grupos conformados -Listado de estudiantes -Constancias y certificados de estudio -Diplomas y actas de grado -Resultado de indicadores -Resultado Gestión del proceso	INDICADORES DEMANDA DE CUPOS: Estudiantes nuevos matriculados/ Cupos ofrecidos COBERTURA Estudiantes matriculados (nuevos y antiguos) /Total estudiantes en capacidad de atender PERMANENCIA Estudiantes activos /Total estudiantes matriculados para el año RETENCIÓN DE ESTUDIANTES # Estudiantes antiguos que renovaron matrícula / Total estudiantes activos al final del año anterior (menos graduados)
REQUISITOS (Norma, Ley, Organización) ISO 9001:2015 / 8.1, 8.2.1, 8.5.3, 8.5.5, 8.7 Ley 115, Decretos 1290 de 2009, 1075 de 2009, Decreto Nac. 2499 de 1973, Circular 40 del 21 de junio de 1995. PEICE, Manual de Convivencia, PEI		RECURSOS Talento Humano (docentes, líder del proceso y participantes), Tecnológicos (software, office, programa académico y de facturación), Infraestructura.	

PROCEDIMIENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO

2. DEFINICIONES

- **Comité de Mercadeo:**

Equipo de gestión que define el conjunto de estrategias y acciones utilizadas para promocionar, motivar y difundir el servicio educativo de la institución a nivel interno y externo.

3. CONDICIONES GENERALES:

3.1 El proceso de cancelación de matrícula de un estudiante lo realiza la misma persona que firmó la matrícula como acudiente. En caso de no presentarse esa persona no se lleva a cabo dicha cancelación. Si el acudiente delegado no puede presentarse, la persona que vaya a realizar el retiro del estudiante, presenta una autorización autenticada de dicho acudiente.

3.2 Pasadas las fechas establecidas en el cronograma de matrículas, queda a criterio del señor rector permitir la matrícula de un estudiante.

3.3 A fin de tener el aspecto legal actualizado como lo indica la ley, se conforman los siguientes libros reglamentarios:

- Matrículas
- Actas de grado
- Registro de diplomas
- Comisión de evaluación y promoción
- Consejo Directivo Escolar
- Consejo de padres de familia
- Acuerdos y Resoluciones Rectorales
- Aspecto Legal
- Calificaciones

PROCEDIMIENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO

3.4 Las condiciones no establecidas en el procedimiento están sujetas a la normatividad vigente (Ministerio de Educación Nacional, Secretaría de Educación Municipal, políticas Institucionales).

3.5 Certificación de estudiantes por nivel:

- Se verifica que todos los estudiantes del grado 11o. hayan cumplido con las horas requeridas para el servicio social del estudiantado y tengan su respectivo certificado.
- Se verifica que la fotocopia del documento de identidad esté legible y actualizado. En caso que el estudiante haya cumplido 18 años, debe presentar la fotocopia de la cédula de ciudadanía o contraseña.

3.6 Conservación de la documentación:

- La documentación que es propiedad del cliente (registro civil, fotocopia del documento de identidad, fotocopia del carné de la EPS, fotocopia del carné de vacunación, carta laboral, certificado de registro de cámara de comercio, pagaré, fotocopia de la cédula de ciudadanía del acudiente y codeudor), se conservan mientras el estudiante sea estudiante activo de la Institución. Una vez el estudiante termina sus estudios o se retira, dicha documentación se le devuelve. En caso del estudiante retirarse de la Institución sin cancelar matrícula, se conservan los documentos.

PROCEDIMIENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO

4. CONTENIDO

P-H-V-A	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCION
1P	<pre> graph TD A([INICIO]) --> B[Establecer Promoción del servicio educativo] B --> C[] </pre>	Comité de Mercadeo	<p>Se definen las estrategias y acciones de mercadeo a través de las cuales se hará promoción del servicio educativo ofrecido por el colegio, para incentivar la demanda de aspirantes para el año lectivo siguiente, teniendo en cuenta la disponibilidad presupuestal dada por la Fundación Arquidiocesana para la Educación.</p> <p>Para la definición de estrategias se tiene en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Resultados de impacto de la difusión del año anterior * Información suministrada por los padres de familia en el momento de la venta de la solicitud. * Zonas e instituciones donde pueda ampliarse la cobertura. * Lineamientos de la Fundación para la gestión de mercadeo institucional <p>Se establece las acciones, se asignan responsabilidades y fechas de ejecución (inicio segundo semestre) a través de los cuales se dará a conocer el servicio institucional y la apertura del proceso de inscripción.</p>
2H	<pre> graph TD A[Implementar el plan de Mercadeo] --> B[] </pre>	Secretaria Académica	<p>Se ejecutan las acciones de mercadeo institucional definidas y se pone en marcha la difusión del servicio, a través de los medios de comunicación y publicidad definidos.</p> <p>Se dará a conocer a la comunidad la información institucional y aquella requerida para el inicio del proceso de admisión, como son los horarios de atención, dependencias donde se puede adquirir la solicitud, servicios ofrecidos, tarifas y políticas institucionales, entre otros.</p>
3H	<pre> graph TD A[Venta de solicitudes] --> B[] </pre>	Secretaria Académica	<p>Para aquellos padres de familia interesados en iniciar el proceso admisión en el colegio, efectúan el pago de la solicitud en las entidades bancarias establecidas y posteriormente, con el recibo de pago, se reclama la solicitud de matrícula Alumnos nuevos, para diligenciarlo y devolverlo, anexando los documentos</p> <p>Nota: El costo de la solicitud es aprobado según resolución de tarifas expedida por secretaria de educación municipal.</p>

PROCEDIMIENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO

P-H-V-A	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCION
4V	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Verificar impacto del Plan de Mercadeo </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> </div>	Secretaria Académica	<p>Cuando se realiza la venta de solicitudes de matrícula para estudiantes nuevos, se indaga acerca del medio a través del cual se enteraron de la institución.</p> <p>Se consolida la información en el programa INATHA ACADÉMICO para establecer el impacto de los diferentes canales de difusión empleados y se presenta en Comité de Mercadeo, para establecer aquellos que serán tenidos en cuenta durante el siguiente año lectivo, dejando registro en el formato de venta de solicitudes.</p>
5H	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Realizar proceso de inscripción, pasantía, admisiones y matrícula de estudiantes nuevos y antiguos. </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> </div>	Secretaria Académica	<p>PARA ESTUDIANTES NUEVOS:</p> <p>En el momento que el acudiente devuelve la solicitud diligenciada con la documentación requerida; en la secretaria académica se organiza la documentación anexando el formato de entrevista a padres de familia, informe de la pasantía y evaluaciones de lengua castellana y matemáticas (2021), se programa la pasantía por parte de la secretaria académica dicha actividad consiste en la permanencia del aspirante durante una jornada académica en la cual será evaluado por los maestros frente a su puntualidad, organización en materiales de clase, capacidad y atención para las diferentes explicaciones dadas, participación, trabajo en equipo, capacidad de relación con compañeros de clase, respeto, uso del tiempo adecuado, responsabilidad, vocabulario adecuado y correcto para las diferentes intervenciones, retención, análisis, argumentación e interpretación de acuerdo a su edad. Al finalizar la jornada académica el aspirante deberá presentar una prueba escrita de lengua castellana y matemática (2021) y una entrevista con el padre de familia o acudiente por parte del orientador del grupo al cual asistió durante la pasantía, toda la documentación será devuelta a la secretaria académica, para posteriormente ser estudiada por el comité de admisiones y decidir la admisión o no del aspirante, la documentación se guarda en secretaria académica en donde se llamará a la familia para informarle de la admisión o no del estudiante y del procedimiento a seguir para matricularse en la institución, después de tener la resolución de aprobación de costos y tarifas por secretaria de educación. La documentación requerida se encuentra en la guía de matrícula para estudiantes nuevos.</p> <p>PARA ESTUDIANTES ANTIGUOS</p> <p>Para estudiantes antiguos que se les niega el cupo: Se reúne la Comisión de evaluación y promoción del cuarto período, se definen los estudiantes que, por su situación académica y/o convivencial no se les otorgará cupo; se elaboran las actas respectivas y las entregan a Secretaría Académica; elaboran además un registro resumido de los estudiantes a quienes se les niega el cupo, especificando el motivo.</p>

PROCEDIMIENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO

P-H-V-A	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCION
			<p>Para estudiantes antiguos que continúan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Entrega de renovación a aquellos estudiantes que no tienen dificultades académicas, comportamentales, y financieras. (reunión de padres de familia tercer periodo). 2. Recepción de la renovación con recibo de pago aprobado por secretaria de educación en otros cobros, y documentación exigida. (tercera semana del cuarto periodo) 3. Entrega de libreta de pensiones, una vez se tenga la resolución de secretaria de educación. 4. Proceso de matrícula: recibo cancelado de: (matrícula, material didáctico) calificaciones del último periodo, paz y salvo, carta laboral del deudor, carta laboral del codeudor para aquellos que ganan hasta un salario mínimo, firma del pagaré, contrato de matrícula, aceptación manual de convivencia y consentimiento uso de imagen. <p>Nota:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Al personal docente que se determine para apoyar el proceso de matrícula se le brinda capacitación y se le hace entrega de la guía de matrícula para estudiantes nuevos y antiguos. b) Matriculas ordinarias: son aquellas que se realizan hasta antes de iniciar el primer periodo académico, tanto para estudiantes nuevos y antiguos. c) Matriculas extemporáneas: son aquellas que se realizan habiendo comenzado el primer periodo académico, tanto para estudiantes nuevos y antiguos. <p><i>Faltan requisitos para estas matriculas extemporáneas</i></p>
6H	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Conformar grupos</div> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">↓</div>	Secretaría Académica	<p>Teniendo en cuenta los estudiantes nuevos y antiguos que realizaron la matrícula, se procede antes de iniciar el primer periodo a conformar los grupos según disposiciones dadas en el Comité de Rectoría sobre el número de estudiantes por grupo. Se tienen en cuenta además los casos de disciplina según criterios de las comisiones de evaluación. Se pasa registro de los grupos conformados al Rector y Coordinador Académico.</p> <p>El sistema INATHA ACADÉMICO, pasa los grupos al año siguiente conforme se encuentran, excepto en los casos en donde el comité de rectoría tome otras decisiones. (Los pasos a seguir para la conformación de grupos, listados y planillas están relacionados en el manual del usuario de dicho programa.) Una vez conformados los grupos se imprimen los listados respectivos y planillas de seguimiento para todos los docentes y permanentemente se están actualizando los datos en el SIMAT.</p>
7H	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Hacer reporte estadístico para el DANE</div> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">↓</div>	Secretaría Académica	<p>Anualmente el líder del proceso diligencia los formularios enviados por el DANE con el reporte estadístico de los educandos, docentes, empleados, tarifas, jornada, horario, modalidades, según manual del usuario enviado por dicha entidad.</p>

PROCEDIMIENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO

P-H-V-A	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCION
8V	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Elaborar certificados de terminación de ciclo y diplomas </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">↓</div>	Secretaría Académica	<p>Cada año se hace la revisión del cumplimiento de los requisitos (académicos, comportamentales, financieros) de los estudiantes de Transición, 5º, y 11º.</p> <p>Una vez se realiza dicha verificación se elabora un listado de los estudiantes que asisten a la ceremonia y se procede a elaborar el certificado de terminación de ciclo (estudiantes de preescolar y 5º) y el diploma de bachiller para los estudiantes de 11º grado.</p> <p>Nota: para los estudiantes que terminan el grado 11º se elabora resolución rectoral “proclamación de bachilleres”.</p>
9V	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Elaborar constancias, certificados de calificaciones, actas de grado y duplicado de diploma </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">↓</div>	Secretaría Académica	<p>Teniendo en cuenta la información existente en los libros reglamentarios, se elabora cada vez que sea solicitado por el usuario, los duplicados de calificaciones, actas de grado, diplomas y constancias.</p> <p>Se remite al usuario al lugar establecido por la institución para cancelar el dinero respectivo por cada documento. Una vez presente el recibo cancelado, se diligencia el formato de elaboración de documentos y se indica al usuario la fecha en que puede reclamarlo. El registro de elaboración de documentos queda para el padre de familia a fin de reclamar el documento solicitado.</p> <p>Los datos se registran en el formato consecutivo para elaboración de certificados.</p>
10H	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Realizar cancelación de matrícula de estudiantes </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">↓</div>	Secretaría Académica	<p>La cancelación de la matrícula se hará por parte del padre de familia o acudiente delegado en la Secretaría Académica.</p> <p>Pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Estar a paz y salvo con la institución por todo concepto. 2. Firma de la cancelación en la tarjeta de registro de matrícula. 3. Firma de documentos entregados (Calificaciones, cédula de ciudadanía acudiente, tarjeta de identidad, carné de vacunación, registro civil, eps, hoja de vida, carta laboral y retiro del simat) 4. Se destruye el pagaré, contrato de matrícula, aceptación manual de convivencia y consentimiento uso de imagen. 5. Entrega de hoja de vida en coordinación de convivencia con el paz y salvo entregado en tesorería, y firma de entrega de la misma. 6. Se informa por medio de correo electrónico a la Fundación para el proceso de cancelación de matrícula.

PROCEDIMIENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO

P-H-V-A	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCION
11H		Secretaría Académica	En los periodos establecidos, se hace la medición de los cuatro indicadores del proceso (Demanda, Cobertura, Permanencia y Retención de estudiantes), para determinar la eficacia del mismo y se reportan al proceso Teleológico al momento que se se requiera. (E01-F02).
12H		Líder del proceso de admisiones y registro	Quando se identifiquen necesidades de mejoramiento o no conformidades, se generan las acciones de mejora requeridas (accion correctiva y de mejora), según lo establecido en el proceso gestión de mejoras. (nueva versión ISO 9001-2015)

5. ARCHIVO DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

IDENTIFICACIÓN		RESPONSABLE ARCHIVO	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN Y DISPOSICIÓN
CÓDIGO	NOMBRE			
M01-I01	Matrícula de estudiantes nuevos y matrícula de estudiantes antiguos	Secretaria Académica	Equipo de cómputo de la oficina de Secretaría Académica y Archivo/D:/Secretaria Académica y Archivo/Sistema de Gestión de la Calidad/Proceso de Admisiones y Registro/Guías	Permanente, hasta reemplazarlo por una nueva versión
M01-I02	Realización de entrevista estudiantes nuevos y reingreso.	Secretaria Académica	Equipo de cómputo de la oficina de Secretaría Académica y Archivo/D:/Secretaria Académica y Archivo/Sistema de Gestión de la Calidad/Proceso de Admisiones y Registro/Guías	Permanente, hasta reemplazarlo por una nueva versión
M01-G01	Matricula de estudiantes nuevos	Secretaria Académica	Equipo de cómputo de la oficina de Secretaría Académica y Archivo/D:/Secretaria Académica y Archivo/Sistema de Gestión de la Calidad/Proceso de Admisiones y Registro/Instructivos	Permanente, hasta reemplazarlo por una nueva versión

PROCEDIMIENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO

IDENTIFICACIÓN		RESPONSABLE ARCHIVO	LUGAR Y FORMA DE ARCHIVO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN Y DISPOSICIÓN
CÓDIGO	NOMBRE			
M01-G02	Matriculación de estudiantes antiguos.	Secretaría Académica	Equipo de cómputo de la oficina de Secretaría Académica y Archivo/D:/Secretaría Académica y Archivo/Sistema de Gestión de la Calidad/Proceso de Admisiones y Registro/Instructivos	Permanente, hasta reemplazarlo por una nueva versión
M01-F01	Solicitud de matrícula de estudiantes nuevos	Secretaría Académica	Secretaría Académica y Archivo/ Archivo rodante/carpeta de cada estudiante	Un año, luego se reemplaza por una nueva diligenciada con datos actualizados
M01-F02	Solicitud de matrícula de estudiantes del Instituto	Secretaría Académica	Secretaría Académica y Archivo/ Archivo rodante/carpeta de cada estudiante	Un año, luego se reemplaza por una nueva diligenciada con datos actualizados
M01-F03	Pagaré	Secretaría Académica	Secretaría Académica y Archivo/ Archivo rodante/carpeta de cada estudiante	Un año, luego se reemplaza por uno nuevo diligenciado con datos actualizados
M01-F04	Contrato de matrícula	Secretaría Académica	Secretaría Académica y Archivo/ Archivo rodante/carpeta de cada estudiante	Por el año lectivo
M01-F05	Consecutivo para elaboración de certificados	Secretaría Académica	Secretaría Académica y Archivo (sin archivar, uso permanente)	Un año, luego se archiva
M02-F06	Entrevista	Secretaría Académica	Secretaría Académica y Archivo /Archivo rodante/ carpeta de cada estudiante informe de entrevista	Durante la permanencia del estudiante en la institución
M02-F07	Elaboración de documentos	Secretaría Académica	El formato se guarda en Secretaría Académica / archivador metálico/ carpeta de elaboración de documentos, cuando está sin diligenciar.	Permanente, hasta reemplazarlo por una nueva versión
M01-F08	Cancelación de matrícula	Secretaría Académica	Archivo metálico de la oficina de Secretaría Académica. Carpeta cancelaciones de matrícula.	Un año lectivo y luego se empasta
M01-F10	Lista de chequeo de documentos para legalización de matrícula	Secretaría Académica	En carpeta de documentación del estudiante	Un año lectivo para el cumplimiento de los requisitos

6. ANEXO

6.1 Formatos

6.2 Identificación y trazabilidad