**MATRIZ PARA LA FORMULACIÓN DE COMPROMISOS ÉTICOS (FUNCIONARIOS)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Público o grupo de Interés** | **: Cliente Interno y Externo** | | **Valor** | | **: Compromiso, Servicio, Participación.** |
| **Dependencia** | **: Secretaria** | | **Fecha** | | **:** |
|  |  | |  | |  |
| **PRACTICAS ACTUALES QUE APLICAN EL VALOR** | | **PRACTICAS ACTUALES CONTRARIAS AL VALOR** | | **COMPROMISOS ÉTICOS** | |
| - Supervisión y coordinación efectiva de los procesos de comunicación, archivo y mesa de entrada.  - Organización y orientación clara para cumplir los objetivos institucionales. | | - Retrasos ocasionales en la entrega de documentos o respuestas debido a la alta demanda.  - Falta de seguimiento en algunos procesos por limitaciones de tiempo. | | - Garantizar la coordinación eficiente de todas las áreas a cargo, alineando las acciones con los objetivos de la institución. | |
| - Atención amable y profesional a todas las consultas en mesa de entrada.  - Respuesta oportuna y eficiente a solicitudes de la comunidad educativa. | | - Demoras en la respuesta a solicitudes por saturación de trabajo.  - Variabilidad en la calidad del servicio entre los diferentes equipos a cargo. | | - Asegurar un servicio respetuoso y eficiente en todas las áreas, garantizando un trato igualitario a toda la comunidad educativa. | |
| - Fomento de la colaboración y el diálogo entre las áreas a cargo y otros departamentos.  - Promoción de espacios para retroalimentación y mejora de procesos internos. | | - En ocasiones, falta de comunicación fluida entre las áreas a cargo y otros departamentos. | | - Promover la participación activa y la comunicación efectiva entre las áreas de comunicación, archivo y mesa de entrada. | |

Firma

Nombre y Apellido:

**MATRIZ PARA LA FORMULACIÓN DE COMPROMISOS ÉTICOS (FUNCIONARIOS)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Público o grupo de Interés** | **: Cliente Interno y Externo** | | **Valor** | | **: Honestidad, Transparencia, Justicia.** |
| **Dependencia** | **: Secretaria** | |  | |  |
|  |  | |  | |  |
| **PRACTICAS ACTUALES QUE APLICAN EL VALOR** | | **PRACTICAS ACTUALES CONTRARIAS AL VALOR** | | **COMPROMISOS ÉTICOS** | |
| - Gestión transparente de documentos y comunicaciones institucionales.  - Custodia responsable de información sensible y confidencial. | | - Errores no intencionales en la clasificación o entrega de documentos confidenciales. | | - Garantizar la transparencia y honestidad en la gestión de documentos y comunicaciones, respetando la confidencialidad requerida. | |
| - Publicación clara y accesible de comunicados institucionales.  - Disponibilidad de información relevante para los interesados, a través de los canales adecuados. | | - Retrasos en la actualización de información pública por limitaciones técnicas o de tiempo. | | - Comprometerse a mantener una comunicación clara y actualizada, utilizando los canales oficiales de manera oportuna y eficiente. | |
| - Gestión equitativa de las solicitudes y requerimientos de estudiantes, docentes y personal administrativo.  - Priorización en función de criterios establecidos y objetivos claros. | | - Percepción de favoritismo en la priorización de solicitudes por falta de criterios claramente comunicados. | | - Garantizar la equidad en la atención y resolución de solicitudes, aplicando criterios objetivos y transparentes. | |

Firma

Nombre y Apellido

**MATRIZ PARA LA FORMULACIÓN DE COMPROMISOS ÉTICOS (FUNCIONARIOS)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Público o grupo de Interés** | **: Cliente Interno y Externo** | | **Valor** | | **:** **Respeto, Responsabilidad, Solidaridad.** |
| **Dependencia** | **: Secretaria** | | **Fecha** | | **:** |
|  |  | |  | |  |
| **PRACTICAS ACTUALES QUE APLICAN EL VALOR** | | **PRACTICAS ACTUALES CONTRARIAS AL VALOR** | | **COMPROMISOS ÉTICOS** | |
| - Trato respetuoso y cordial hacia todos los miembros de la comunidad educativa en cada interacción.  - Cumplimiento estricto de normativas y protocolos institucionales. | | - Casos aislados de falta de empatía en la atención por sobrecarga de trabajo o presión. | | - Promover un ambiente de respeto mutuo, asegurando un trato justo y amable en cada interacción. | |
| - Supervisión constante y seguimiento de los procesos administrativos a cargo.  - Organización eficiente del flujo de trabajo en las áreas de comunicación, archivo y mesa de entrada. | | - Errores o retrasos en la organización de tareas debido a falta de planificación en momentos de alta carga laboral. | | - Asumir con responsabilidad la gestión de las áreas a cargo, promoviendo la mejora continua en los procesos administrativos. | |
| - Colaboración activa entre las áreas a cargo para garantizar un trabajo coordinado.  - Apoyo a otros departamentos en momentos de alta demanda o necesidad institucional. | | - Falta de coordinación puntual en algunos procesos interdepartamentales. | | - Fomentar la solidaridad y el trabajo conjunto dentro de las áreas a cargo y con otros departamentos, asegurando el bienestar institucional. | |

Firma, Nombre y Apellido