**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