

---

CONEXIÓN  
COMUNIDAD

OCTUBRE





¿SABES CUÁL ES LA  
IMPORTANCIA DE ESCUCHAR Y  
ATENDER LAS COMUNICACIONES  
EXTERNAS DE LAS PARTES  
INTERESADAS?





El enfoque principal de las Instituciones educativas es *cumplir los requisitos de los estudiantes y otros beneficiarios y superar sus expectativas.*

Por este motivo, debemos involucrar activamente a los estudiantes en su propio aprendizaje, teniendo en cuenta sus necesidades.

El éxito sostenido de una institución educativa se logra cuando se puede *abordar los requisitos de los estudiantes, mientras que se conserva la confianza de otras partes interesadas como padres de familia, acudientes, gobierno, etc. Trabajando para que los estudiantes alcancen su máximo potencial.*





Las organizaciones educativas deben tener un método para el tratamiento y atención de las quejas y apelaciones.

Estas quejas y apelaciones (desde la ley) se convierten en derechos de petición.

El tiempo o término para responder el derecho de petición lo encontramos en el artículo 14 de la ley 1437 de 2011, que fue modificado por la ley 1755 de 2015 en su primer inciso:

*«Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.»*





POR LO TANTO...

Los invitamos a tener en cuenta que siempre que se presenten una situación que genere discrepancias con una parte interesada, debemos invitar a esta a seguir el conducto regular, es decir, *tratar el tema respetuosamente con la persona con quien se presentó la discrepancia.*

En caso de no encontrar una solución o llegar a un acuerdo, invitar a la parte interesada a que escale la situación a las coordinaciones respectivas.

---





POR LO TANTO...

*Si la situación persiste, invitar a la parte interesada (padre de familia, acudiente, estudiante) a que diligencia el formulario dispuesto en la página web para registrar las peticiones (quejas, reclamos, sugerencias).*

*En este caso, el facilitador de PQRS (coordinador de convivencia) indagará la situación, realizará la respectiva mediación y la respuesta a la parte interesada debe darse por el correo electrónico de PQRS, únicamente por parte del facilitador.*

---



---

Sabemos que estas situaciones pueden generar incomodidad o molestia, por eso queremos que recuerdes algunas herramientas socioe/mocionales

---



---

Las situaciones que vivimos generan pensamientos automáticos, positivos y negativos. Esos pensamientos, nos generan emociones... la manera en que reconocemos y afrontamos esas emociones, determina nuestra conducta.

### Situación

- Evento

### Pensamiento automático

- Positivo o negativo

### • Emoción

- Rabia
- Tristeza
- Alegría
- Miedo
- Incertidumbre
- Motivación
- Entre otras

### • Conducta

- Hablar con alguien
- Reír
- Llorar
- Comer
- Gritar
- Agredir
- Escuchar
- Negociar
- Entre otras

Para reconocer las emociones y conductas que nos generan las situaciones, puedes hacer un ejercicio de *registro de pensamientos* (para poder analizarte a tí mismo es necesario que realices varios registros para poder comparar las conductas)

### Situación

- Describo el evento, lo que ha pasado y qué estaba haciendo.



### Pensamiento automático

- Escribo qué pensamientos he tenido generados por ese evento.
- Valoro o califico cuánto he creído en cada uno de ellos
  - (0-100)



### • Emoción

- Específico qué he sentido (tristeza, ansiedad, rabia, etc.)
- Valoro la intensidad de cada emoción
  - (0-100)
- Identifico cómo lo describo (me pongo rojo, me duele la cabeza, siento tensión en el cuello, etc).



### • Conducta

- Específico lo que hago (lloro, discuto con alguien, grito, hablo con alguien, me aíso, etc).
- Específico cuánto dura esa conducta.
- Específico qué consecuencias ese comportamiento (qué pasa después).



---

## EVALUAR:

*Avances:* Observo el registro de lo que identifiqué y me pregunto si a medida que he ido identificando esas emociones y conductas, he tenido algún avance.

*Ejemplo:* Se presentó una situación similar y asumí comportamientos positivos.

*Aspectos por mejorar:* Observo el registro de lo que identifiqué y me pregunto si continúo reaccionando de la misma manera o no disminuye la intensidad de la emoción.



---

## APRENDER:

De acuerdo a mis avances y aspectos por mejorar, identifico lecciones aprendidas.

Ejemplo:

- Hacer una pausa
- Tranquilizarme y ocuparme de lo que puedo controlar.
- Evitar tomarme las cosas personales, entender que cuando hay un tercero las situaciones no solo dependen de mí.



---

# ESTABLECER ESTRATEGIAS O PLANES DE ACCIÓN:

Pienso en qué acciones o actitudes me pueden ayudar a modificar mi conducta.

Ejemplos:



- **Termómetro de las emociones:** registrar el pensamiento y detenerme en la emoción (qué emoción es, qué tan intensa es, qué hago para que baje y no aumente su intensidad).

- **Confrontación:** Me abordo con amor y respeto y me pregunto por qué le doy tanta importancia a esa situación. Decido evitar maximizar y agrandar el problema



---

Te invitamos a abordar estas situaciones desde la mediación, el respeto y como una oportunidad de mejora al identificar factores que a veces por la rutina o el día a día no tenemos en cuenta.

Pero lo más importante, te invitamos a verlo con inteligencia emocional, evitando tomarme las cosas personales y entender que cuando hay un tercero las situaciones no solo dependen de mí.

---



---

CUÉNTANOS, RETROALIMÉNTANOS, REALIZA  
PROPUESTAS... CONECTÉMONOS COMO COMUNIDAD

*Todo lo que quieras comunicarnos lo puedes hacer al correo:*

**[gestiondecaldad@iemadrelaura.edu.co](mailto:gestiondecaldad@iemadrelaura.edu.co)**