



## SERVICIOS DE APOYO

### CARACTERÍSTICAS Y CONTROLES DE LOS SERVICIOS DE APOYO

#### 1. SERVICIO RESTAURANTE ESCOLAR

##### CARACTERÍSTICAS

1. Los beneficiarios del restaurante son todos los estudiantes de preescolar a once, que reúnan los requisitos establecidos en el Programa de Alimentación Escolar –PAE-.
2. Los maestros encargados en cada sede deben generar el control de asistencia y consumos, se envía el listado de estudiantes a la Secretaria de Salud (o a quien haga sus veces), con sus datos actualizados. Dicha información se entrega periódicamente, los maestros encargados pasan por cada aula solicitado y verificando la información.
3. Cuando se tengan salidas pedagógicas o actividades institucionales, se solicita el refrigerio especial con 72 horas de anticipación.
4. Para cancelar el refrigerio o el almuerzo ante la entidad encargada, se hará con un tiempo de antelación de 48 horas.
5. Las manipuladoras se encargan de recibir y firmar la minuta del día, contar y verificar el estado de los insumos y, si se presenta anomalía en los alimentos (faltantes, mala calidad o vencimiento de perecederos), deben notificar al operador y realizar la devolución.
6. Preparar y distribuir el menú de cada día, sin dejar sobrantes.
7. Informar al responsable del servicio si algún beneficiario no se hizo presente, para determinar qué se hace con el refrigerio.
8. Lavar y desinfectar el área de trabajo e implementos, antes y después de cada proceso.
9. En caso de que la manipuladora no pueda asistir debe informar con debida anticipación al responsable del servicio o a la empresa para ser reemplazada en forma inmediata.
10. Las manipuladoras deben cumplir con los criterios de manipulación de alimentos.
11. La institución encarga a un maestro de cada sede para que coordine con Secretaria de Salud la entrega oportuna del listado, donde se consigna con la frecuencia que la secretaria de salud o quien haga sus veces solicite la distribución de los refrigerios y almuerzos, verificación de todo el proceso de entrega y consumo de los alimentos, en cada una de las sedes.
12. Los estudiantes que desistan del refrigerio, deben presentar una carta autorizada por el acudiente.

##### CONTROLES:

- Verificar que las manipuladoras controlen el estado de los alimentos recibidos.
- Observar que los directores de grupo verifican la asistencia de estudiantes al refrigerio.
- Verificar que el administrador del restaurante vele por el cumplimiento de las normas de higiene establecidas por la Secretaría de Salud (Anexo Requisitos Para Manipulación de Alimentos).
- Comprobar que se brinden los utensilios para el consumo de los alimentos.
- Verificar que los estudiantes en situación de desplazamiento estén recibiendo el beneficio alimentario.



-Observar que el administrador del restaurante escolar asegure el cumplimiento de los horarios establecidos para la prestación del servicio, con el fin que se cumpla a cabalidad y eficientemente el servicio.

-Verificar la realización de los tamizajes nutricionales establecidos.

-Verificar la adecuada disposición final de residuos generados.

## 2. SERVICIO TIENDA ESCOLAR

### CARACTERISTICAS

1. Mantener el local ordenado y aseado.
2. Los alimentos deben ser almacenados en condiciones de salubridad adecuadas, que aseguren su conservación.
3. Permanentemente se debe hacer seguimiento al vencimiento de productos. Para ello, el encargado de la tienda debe contar con el registro de control de perecederos.
4. Los comestibles ofrecidos deben ser de buena calidad y a precios moderados.
5. Realizar un manejo adecuado de basuras y reciclaje.
6. La atención y relaciones interpersonales deben ser cordiales.
7. No deben almacenar y expender bebidas embriagantes o cigarrillos.
8. Lavar y desinfectar el área de trabajo periódicamente.
9. La tienda debe tener actualizado el certificado de salubridad, expedido por la secretaria de salud.
10. El personal que labora en la tienda, debe cumplir las normas de higiene establecidas por la Secretaría de Salud, incluyendo el certificado de manipulación actualizado.
11. El certificado de sanidad deberá permanecer vigente.
12. La manipulación de alimentos debe realizarse por personal autorizado

### CONTROLES

-Cumplimiento del horario de atención establecido

-Amabilidad en la atención

-Verificar que el carné de manipulación de alimentos por parte de los prestadores del servicio este vigente.

-Condiciones de almacenamiento de los productos.

-Vencimiento de productos.

-Certificado de salubridad vigente.

-Área limpia y aseada

-Lista de precios visible y actualizada

-Cumplimiento de condiciones de manipulación de alimentos

## 3. SERVICIO BIBLIOTECA

### CARACTERISTICAS



1. La biblioteca de la institución es de carácter social, cultural, educativa y formativa de acuerdo a las necesidades contempladas en el PEI.
2. La biblioteca presta el servicio de circulación y préstamo de material bibliográfico y multimedia a estudiantes, acudientes, directivos, maestros y personal administrativo de la institución.
3. Al inicio del año se da a conocer a la Comunidad Educativa los servicios que se prestan desde la biblioteca.
4. En biblioteca se desarrollan actividades de lectura, préstamo de material bibliográfico, acompañamiento en la consulta bibliográfica, entre otros.
5. El reglamento se fija en un lugar visible y es de obligatorio cumplimiento
6. El horario de atención a la comunidad educativa es de 6:30 a.m. a 4:30 p.m. y se ajustará de forma extraordinaria según las necesidades del servicio.
7. Los libros se encuentran clasificados por área del conocimiento.
8. Para el préstamo de material bibliográfico se cuenta con el formato de Control de Préstamo de Material Bibliográfico.
10. Se debe contar con un inventario actualizado del material bibliográfico disponible.
11. Dar a conocer a los estudiantes y docentes el material bibliográfico.
12. Verificar el uso frecuente de la biblioteca por la comunidad educativa.

#### CONTROLES

- Verificar el cumplimiento del horario establecido para la prestación del servicio.
- Controlar que si se cumpla el reglamento fijado en la biblioteca.
- Verificar el uso y manejo adecuado de los libros.
- La atención y amabilidad de la bibliotecaria durante la prestación de servicio.
- Control al material bibliográfico y didáctico prestado.

#### 4. SERVICIO ORIENTACIÓN ESCOLAR

##### CARACTERISTICAS

1. Con relación al servicio de Orientación escolar, el procedimiento de remisión de estudiantes por parte de los directores de grupo hace énfasis en las estrategias implementadas desde las Direcciones de grupo y las Coordinaciones para la solución de las dificultades presentadas en los estudiantes que afectan su desempeño escolar exclusivamente.
2. La remisión debe ser elaborada por los maestros quienes solicitan la atención de estudiantes quienes evidencian la necesidad, por coordinación escolar o por rectoría.
3. El diligenciamiento de la remisión tiene un carácter formal frente a las situaciones presentadas por la comunidad educativa, tienen por ello prelación frente a las solicitudes espontaneas.
4. El servicio de orientación escolar puede ser brindado sin necesidad de formato de remisión cuando sea por voluntad propia.
5. La docente orientadora al recibir la remisión hace una selección de aquellas que requieran un nivel de atención grupal o individual, de acuerdo a lo cual realiza la planeación de su intervención a la problemática expresada.



6. Para todas las atenciones individuales nuevas se genera la valoración inicial, allí se registra la información personal y el seguimiento al proceso del estudiante. En caso de estudiantes que ya han estado en el servicio de orientación escolar, se genera la ficha de seguimiento orientación escolar.
7. Las remisiones que tienen relación con situaciones de discapacidad o dificultades cognitivas que requieran de manejo por parte de la UAI serán dirigidas a dicha dependencia, y será quienes directamente brinde la atención a esta población. La Secretaria de Educación tiene convenios de atención especializada y será quien realice la asignación para cada Institución educativa, a la vez es quien realizará los respectivos seguimientos, evaluaciones y controles.
8. Cuando un estudiante requiera tratamiento o evaluación por personal competente a nivel externo, se le notificara al acudiente o acudiente y se formalizara a través de la remisión que corresponda, en los casos en los que se tenga compromiso de maltrato – agresión en cualquier nivel, se remitirá a la autoridad competente, pudiendo el docente orientador realizar la atención inicial en la situación de crisis y remitir por escrito la situación para la continuación del proceso.
9. La docente orientadora ofrece asesoría a estudiantes, maestros, directivos y acudientes frente al manejo adecuado de las dificultades presentadas, con miras a cualificar el acompañamiento de los estudiantes, incluyendo también las remisiones a evaluaciones y tratamientos especializados según el caso y deja reporte de la intervención general realizada en el registro de atención individual.
10. La docente orientadora apoya algunas actividades de prevención en la Institución educativa y así mismo hace parte activa del Comité Escolar de Convivencia.
11. De la atención individual se pueden derivar temas que pueden ser trabajados a nivel grupal de acuerdo con las necesidades específicas de algunos estamentos de la comunidad educativa.
12. La docente orientadora también puede ofrecer asesoría a los diferentes consejos y comités que necesiten de su ayuda para la toma de decisiones.
13. La información recepcionada por la docente orientadora, respecto a las orientaciones, atenciones y asesorías a acudientes y estudiantes, se encuentran consolidada en el formato “Valoración y Seguimiento”.

## CONTROLES

- Reporte escrito del proceso que se está llevando a cabo con los estudiantes.
- Asistencia a las orientaciones.
- Seguimiento escrito a los casos.
- Copia de las remisiones realizadas.

## 5. PAPELERIA Y FOTOCOPIADORA

## CARACTERISTICAS

1. Los estudiantes hacen uso de la papelería y la fotocopidora solo en horas de descanso o con autorización del docente o coordinador.



2. Los precios deben ser módicos.
3. Mantener el local ordenado y aseado.
4. Realizar un manejo adecuado de basuras y reciclaje.
5. La atención y relaciones interpersonales deben ser cordiales.
6. No deben almacenar y expender bebidas embriagantes y cigarrillos.
7. Limpiar el área de trabajo periódicamente.

## CONTROLES

- Se deben cumplir los precios acordados con la institución.
- Verificar la calidad del servicio, respecto a la atención brindada
- El horario de atención se cumpla de acuerdo a lo establecido en el contrato.
- Hacer seguimiento periódico a cada ítems pactado en el contrato.
- Se debe tener lista de precios visible y actualizados.

## 6. ESCUELA DE PADRES DE FAMILIA

### CARACTERISTICAS

1. A través de la escuela de padres se educa para la convivencia, la prevención del riesgo psicosocial, la paz, la democracia, la solidaridad, el cooperativismo y en general en valores humanos.
2. El proyecto se elabora y se ejecuta de acuerdo a las prioridades de la comunidad educativa.
3. Los encargados del proyecto son los responsables de convocar a los padres y madres de familia a las charlas formativas.
4. El proyecto contribuye al mejoramiento del bienestar familiar, mediante el compromiso de formación adquirido por la institución.
5. La capacitación y asesoría a la comunidad educativa será prestado por personal idóneo, asignado por las entidades contactadas para la prestación del servicio.

### CONTROLES

- La asistencia es verificada por las personas responsables de la convocatoria.
- Verificar que las actividades que se realicen deben estar enmarcadas en el proyecto de escuela de familias formulado.
- Verificar la idoneidad del personal que atiende la escuela de familias.
- Cumplimiento en el desarrollo de las actividades y charlas propuestas en el proyecto de escuela de familias.