

| | | |
|---|--|----------------------------|
|  | INSTITUCIÓN EDUCATIVA BENEDIKTA ZUR NIEDEN <i>“Formamos seres integrales, que perseveran en la búsqueda de sus sueños”</i> | Código: GC-PC-PR-01 |
| | GESTIÓN A LA COMUNIDAD | Versión: 01 |
| | PROCESO PROYECCIÓN A LA COMUNIDAD | Página 1 de 8 |

| | | |
|--|---|--|
| 1. CARACTERIZACIÓN | | NOMBRE: Proyección a la Comunidad |
| OBJETIVO: Apoyar el bienestar integral de la Comunidad Educativa, mediante la prestación de servicios de apoyo que contribuyen al mejoramiento de la calidad educativa | | |
| RESPONSABLE: | Orientador (a) Escolar | |
| PARTICIPANTES: | Externos: UAI, EPS, Comisarías de familia, ICBF, padres de familia Entidades externas: Docentes, directivos, estudiantes | |
| ALCANCE: Aplica para los servicios de apoyo prestados a la Comunidad Educativa (biblioteca, restaurante escolar, tienda escolar, escuela de padres, orientación escolar, papelería) | | |
| PROVEEDOR | ACTIVIDADES DEL PROCESO | SALIDAS |

| | | |
|---|--|----------------------------|
|  | INSTITUCIÓN EDUCATIVA BENEDIKTA ZUR NIEDEN <i>“Formamos seres integrales, que perseveran en la búsqueda de sus sueños”</i> | Código: GC-PC-PR-01 |
| | GESTIÓN A LA COMUNIDAD | Versión: 01 |
| | PROCESO PROYECCIÓN A LA COMUNIDAD | Página 2 de 8 |

| | | |
|---|---|--|
| <p>Ministerio de Educación nacional Secretaría de Educación Docentes Comité de convivencia</p> | <p><u>Planear</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificar los diferentes servicios de apoyo ➤ Definir características y criterios para los servicios de apoyo <p><u>Hacer</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Socializar condiciones para los servicios de apoyo a la Comunidad Educativa. <p>Prestar los servicios definidos por la Institución Educativa.</p> <p><u>Verificar</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Efectuar seguimiento a los servicios prestados. ➤ Verificar el cumplimiento de compromisos y requisitos frente a los servicios prestados. ➤ Evaluar la satisfacción de la Comunidad Educativa con los servicios prestados. <p><u>Actuar</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Retroalimentar a los operadores de los servicios <p>Mejorar la gestión del proceso</p> | <p>Servicios de apoyo prestados</p> <p>Pautas de servicios definidas</p> <p>Retroalimentación del servicio.</p> <p>Informe de gestión del servicio</p> <p>Acciones de mejoramiento</p> |
| <p>REGISTROS</p> <p>GC-PC-PR-01 Proceso GC-PC-GU-01 Guía de servicios a la comunidad GC-PC-FO-01 Registro de asistencia a orientación escolar GC-PC-FO-02 Remisión externa de estudiantes</p> | <p>REQUISITOS:</p> <p>Norma Icontec Capítulo 9.1, 9.2 y 10</p> | |

| | | |
|---|--|----------------------------|
|  | INSTITUCIÓN EDUCATIVA BENEDIKTA ZUR NIEDEN <i>“Formamos seres integrales, que perseveran en la búsqueda de sus sueños”</i> | Código: GC-PC-PR-01 |
| | GESTIÓN A LA COMUNIDAD | Versión: 01 |
| | PROCESO PROYECCIÓN A LA COMUNIDAD | Página 3 de 8 |

| | | | |
|---|---|--------------|------------------|
| GC-PC-FO-03 Remisión interna de estudiantes GC-PC-FO-04 Evaluación de Escuela de padres GC-PC-FO-05 Evaluación servicio de orientación escolar GC-PC-FO-06 Evaluación servicio de biblioteca GC-PC-FO-07 Préstamos de material de biblioteca GC-PC-FO-08 Utilización del espacio de biblioteca GC-PC-FO-09 Seguimiento a servicios de restaurante escolar GC-PC-FO-10 Evaluación servicio de tienda escolar. | Institucionales: PEI Manual de convivencia De Ley: 1620 Ley de convivencia escolar y dec. reglam 1965 1098 Ley de inf y adolesc. 1075 - cap 5 título 4 participación de padres de flia Y 4 cap. Sesión 5 servicios educativos especiales Decreto 1421 Atención a población con discapacidad | | |
| DOCUMENTOS RELACIONADOS: PEI Manual de convivencia Guía Servicios a la comunidad | RECURSOS: Talento Humano: Los participantes del proceso Infraestructura y físicos: oficina, auditorio, archivadores, muebles. materiales y suministros Tecnológicos: internet, equipos de cómputo, web. | | |
| INDICADORES | | | |
| Satisfacción de la comunidad educativa con los servicios de apoyo | | | |
| SEGUIMIENTOS | | | |
| QUÉ | CÚANDO | QUIÉN | EVIDENCIA |

| | | |
|---|--|----------------------------|
|  | INSTITUCIÓN EDUCATIVA BENEDIKTA ZUR NIEDEN <i>“Formamos seres integrales, que perseveran en la búsqueda de sus sueños”</i> | Código: GC-PC-PR-01 |
| | GESTIÓN A LA COMUNIDAD | Versión: 01 |
| | PROCESO PROYECCIÓN A LA COMUNIDAD | Página 4 de 8 |

| | | | | |
|---|--------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|---|
| Servicios de apoyo prestados por externos | Semestral | Orientador | Formato | |
| PROPIEDAD DEL CLIENTE | | | | |
| Tipo | Donde se custodia | Acceso | En caso de perdida | Cuando y como se devuelve |
| Diagnósticos de estudiantes | Oficina de orientación escolar | Docente orientador Secretaria | Informar a la familia y recuperar | En retiro del estudiante |
| Atención individual | Oficina de orientación escolar | Docente orientador | Mantener respaldo en drive | Cuando entidades pertinentes lo requieran |

2. DEFINICIONES

- **UAI:** Unidad de Atención Integral, servicio de apoyo brindado por la Secretaría de Educación a los estudiantes con discapacidad.

3. CONDICIONES GENERALES

Los servicios y programas complementarios que hacen parte del proceso tienen como público objetivo a los educandos matriculados en la Institución. Además, pueden hacer uso de algunos de estos servicios, otros miembros de la comunidad educativa, tales como: docentes, padres de familia y otros miembros de la comunidad educativa.

La encuesta de satisfacción de servicios se desarrolla con la encuesta de satisfacción general. Los ítems a evaluar se encuentran relacionados en la guía de servicios.

| | | |
|---|--|----------------------------|
|  | INSTITUCIÓN EDUCATIVA BENEDIKTA ZUR NIEDEN <i>“Formamos seres integrales, que perseveran en la búsqueda de sus sueños”</i> | Código: GC-PC-PR-01 |
| | GESTIÓN A LA COMUNIDAD | Versión: 01 |
| | PROCESO PROYECCIÓN A LA COMUNIDAD | Página 5 de 8 |

4. CONTENIDO

| P-H-V-A | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES | DOCUMENTOS O REGISTROS |
|---------|---------------------------------------|--------------------|--|---|
| 1P | Identificar los servicios | Orientador Escolar | Al final del año lectivo los participantes del proceso de comunidad, teniendo en cuenta los resultados o necesidades del proceso convivencial orientan la planeación de los servicios de proyección y apoyo a la comunidad como: Escuelas de padres, orientación escolar, biblioteca, papelería, tienda escolar y restaurante escolar. A estos servicios le definimos los criterios del servicio. | Guía de servicios |
| 2H | Divulgar los servicios a la comunidad | Orientador Escolar | Divulgar los servicios a través de diferentes mecanismos como asamblea de padres familia, página web, circulares y/o dirección de grupo | Según el medio utilizado |
| 3H | Prestación de servicio | Orientador Escolar | Se presta el servicio de acuerdo a los criterios definidos durante el año escolar. En el caso de la asesoría individual y/o familiar: se parte de la remisión del docente, directivo, comité escolar de convivencia, o solicitud personal del estudiante o acudiente. Se da una cita inicial con padres y estudiantes para conocer el contexto familiar y antecedentes del desarrollo, luego se dan un máximo de 4 citas de seguimiento y al final de este | Seguimiento a servicios Registro de atención Remisión interna |

| | | |
|---|--|----------------------------|
|  | INSTITUCIÓN EDUCATIVA BENEDIKTA ZUR NIEDEN <i>“Formamos seres integrales, que perseveran en la búsqueda de sus sueños”</i> | Código: GC-PC-PR-01 |
| | GESTIÓN A LA COMUNIDAD | Versión: 01 |
| | PROCESO PROYECCIÓN A LA COMUNIDAD | Página 6 de 8 |

| | | | | |
|----|------------------------------|--------------------|---|--|
| | | | <p>lapso se determina si se remite a una entidad externa, dependiendo de las necesidades del caso.</p> <p>Las escuelas de padres se programan teniendo en cuenta las realidades del contexto y las evaluaciones previas; se tiene como referencia el proyecto de escuela de padres institucional.</p> | <p>Remisión externa</p> <p>Proyecto de escuela de padres</p> <p>Listas de asistencia</p> <p>Encuesta de satisfacción</p> |
| 4V | Seguimiento de la prestación | Orientador Escolar | Se realiza el seguimiento a los servicios pactado con los operadores y una evaluación de satisfacción durante el cuarto periodo académico aplicada a los usuarios, de acuerdo a los criterios establecidos. | <p>Encuesta de satisfacción</p> <p>Indicador</p> <p>Control de servicios</p> |

| | | |
|---|--|----------------------------|
|  | INSTITUCIÓN EDUCATIVA BENEDIKTA ZUR NIEDEN <i>“Formamos seres integrales, que perseveran en la búsqueda de sus sueños”</i> | Código: GC-PC-PR-01 |
| | GESTIÓN A LA COMUNIDAD | Versión: 01 |
| | PROCESO PROYECCIÓN A LA COMUNIDAD | Página 2 de 8 |

| | | | | |
|----|------------------------|--------------------|--|---|
| 5A | Ajuste a los servicios | Orientador Escolar | De acuerdo con la encuesta de satisfacción se propone un plan de mejoramiento para ajustar las desviaciones cuando se presenten. | Seguimiento a operadores externos Control de servicios |
|----|------------------------|--------------------|--|---|

5. CONTROL DE REGISTROS

| <i>Identificación</i> | | <i>Responsable Archivo</i> | <i>Almacenamiento</i> | <i>Acceso</i> | <i>Protección</i> | <i>Tiempo de Retención del Registro</i> | <i>Disposición final</i> |
|-----------------------|---|----------------------------|----------------------------|--|--|---|--------------------------|
| <i>Código</i> | <i>Nombre</i> | | | | | | |
| GC-PC-FO-01 | Asistencia orientación escolar | Orientación escolar | Archivador | Orientador Escolar y Rector | Oficina y acceso restringido ,libre de humedad | 1 año | Se destruye |
| GC-PC-FO-02 | Remisión externa de estudiantes | Orientación escolar | Electrónico y/o archivador | Orientador Escolar | Oficina y acceso restringido ,libre de humedad | Mientras el estudiante este activo | Se destruye |
| GC-PC-FO-03 | Remisión interna de estudiantes | Orientación escolar | Archivador y/o Equipo/nube | Orientador Escolar | Oficina y acceso restringido ,libre de humedad | Mientras el estudiante este activo | Se destruye |
| GC-PC-FO-04 | Evaluación escuela de padres | Orientación escolar | Carpeta del proyecto | Orientado escolar y coordinadora académica | Oficina y acceso restringido ,libre de humedad | 1 año | Se destruye |
| GC-PC-FO-05 | Evaluación del servicio de orientación | Orientación escolar | Archivador | Orientador escolar | Oficina y acceso restringido ,libre de humedad | 1 año | Se destruye |
| GC-PC-FO-06 | Evaluación del servicio de biblioteca | Orientación escolar | Archivador | Orientador escolar | Oficina y acceso restringido ,libre de humedad | 1 año | Se destruye |
| GC-PC-FO-07 | Préstamos biblioteca | Bibliotecario | archivador | Bibliotecario | Biblioteca | 1 año | Se destruye |
| GC-PC-FO-08 | Utilización del espacio de biblioteca | Bibliotecario | archivador | Bibliotecario | Biblioteca | 1 año | Se destruye |
| GC-PC-FO-09 | Seguimiento de servicios de comunidad | Orientación escolar | Archivador | Orientador Escolar y Rector | Oficina y acceso restringido ,libre de humedad | 1 año | Se destruye |
| GC-PC-FO-10 | Evaluación del servicio de tienda escolar | Orientación escolar | Archivador | Orientador Escolar y Rector | Oficina y acceso restringido ,libre de humedad | 1 año | Se destruye |

6. COMUNICACIONES

Las comunicaciones se realizan de acuerdo con lo establecido en el PEI