



**INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ**  
*“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy; conocimiento, respeto y democracia”*



CO-SC-CER352434

CÓDIGO PC-CP-01

**CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO  
 PROYECCIÓN A LA COMUNIDAD**

VERSIÓN: 3

**1. CARACTERIZACIÓN**

<p><b><u>OBJETIVO:</u></b>          Propiciar mejores condiciones educativas a estudiantes y padres de familia, mediante la prestación de servicios complementarios al proceso de formación brindado por la Institución.</p>		<p><b><u>RESPONSABLE:</u></b>          Docente Líder.</p>		
<p><b><u>INDICADORES:</u></b>  <u>Satisfacción de la comunidad educativa con los servicios de apoyo.</u></p>		<p><b><u>ALCANCE:</u></b>          Abarca desde la identificación de los servicios complementarios, hasta la evaluación de satisfacción de los mismos. Incluye el mejoramiento del proceso. Aplica para el servicio de Biblioteca, orientación escolar, escuela de padres, restaurante y tienda escolar.</p>		
<p><b><u>PARTICIPANTES:</u></b>          Rector/a, Comité de Comunidad (delegados de los servicios), docentes, coordinadores, operadores de los servicios externos (biblioteca, restaurante y tienda escolar).</p>		<p><b><u>FACTORES CLAVES DE ÉXITO:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Idoneidad de entidades/personal prestador del servicio.</li> <li>- Comunicación y coordinación con las entidades prestadoras de servicios.</li> <li>- Disponibilidad de recursos y espacios para la prestación de los servicios.</li> <li>- Oferta de servicios acorde a requerimientos de la comunidad educativa.</li> <li>- Interés de los beneficiarios por los servicios ofrecidos.</li> </ul>		
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Comunidad Educativa	Necesidades de la Comunidad Educativa	<p><b>P</b> -Identificar los diferentes servicios de la comunidad.          - Definir características y criterios para los servicios de comunidad.</p> <p><b>H</b> -Aprobar criterios de servicios de comunidad.          - Socializar condiciones para los servicios de Comunidad.          - Prestar los servicios definidos por la Institución Educativa.</p>	Servicios prestados	Comunidad Educativa
Direccionamiento Estratégico	Lineamientos Institucionales		Informe de gestión del proceso	Direccionamiento Estratégico
Admisiones y Matricula	Listados de Estudiantes		Listado de estudiantes beneficiarios del servicio	Estudiantes
Prácticas Pedagógicas	Necesidades asistenciales y de actividades extracurriculares		Retroalimentación del servicio.	



**INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ**  
*“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy; conocimiento, respeto y democracia”*





CO-SC-CER352434

CÓDIGO PC-CP-01	<b>CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO PROYECCIÓN A LA COMUNIDAD</b>	VERSIÓN: 3
-----------------	--	------------

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Administración de Recursos	Suministro de Recursos	<b>V</b> -Efectuar seguimiento a los servicios prestados.	Acta de cierre: retroalimentación del servicio.	
Entidades Prestadoras de Servicio	Percepción del Servicio	- Evaluar la satisfacción de la Comunidad Educativa con los servicios prestados.		
Entidades Municipales	Contratos Municipales	<b>A</b> -Mejorar la gestión del proceso		

RECURSOS	REQUISITOS	CONTROLES	DOCUMENTOS	REGISTROS
<p><b>-Talento Humano:</b> Participantes del proceso.</p> <p><b>-Tecnológicos:</b> Equipo de cómputo, Equipos audiovisuales.</p> <p><b>-Físico:</b> Archiveros, papelería, muebles y enseres, oficina, sala de reuniones, aulas múltiples, locaciones deportivas, recursos didácticos.</p>	<p><b>Norma ISO 9001: 2008</b> 7.1, 7.5, 8.2.3, 8.3, 8.4, 8.5.2, 8.5.3.</p> <p><b>Ley:</b> Ley 115 del 94 Art. 14, 141</p> <p>Decreto 3075 de 1997 366 de 2009</p> <p>PEI Manual de convivencia</p> <p>Decreto 1075 de 2015</p>	<p>- Seguimiento al cumplimiento de las actividades propuestas</p> <p>- Prestación de los servicios, según criterios definidos</p> <p>- A la cobertura de beneficiarios de los servicios.</p> <p>- Intervención de aspectos por fortalecer desde los operadores de servicios (retroalimentación).</p> <p>- Disponibilidad de recursos e infraestructura requerida para la prestación de los servicios.</p>	<p>-Caracterización Proyección a la Comunidad.</p> <p>-Guía de Servicios de Comunidad</p> <p>-Resultados de evaluaciones, diagnósticos y tratamientos de los estudiantes</p>	<p>Seguimiento a Servicios</p> <p>Evaluación de Servicios</p> <p>Acta de reunión</p>

	<p align="center"><b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ</b>  <i>“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy; conocimiento, respeto y democracia”</i></p>	 CO-SC-CER352434
CÓDIGO PC-CP-01	<p align="center"><b>CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO  PROYECCIÓN A LA COMUNIDAD</b></p>	VERSIÓN: 3

## 2. CONDICIONES GENERALES

- Los servicios y programas complementarios que hacen parte del proceso de Proyección Comunitaria, 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.



**INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ**  
*“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy; conocimiento, respeto y democracia”*



CO-SC-CER352434

CÓDIGO PC-CP-01

**CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO  
 PROYECCIÓN A LA COMUNIDAD**

VERSIÓN: 3

**3. PROCEDIMIENTO**

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS. Y/O REGISTRO
1P	DEFINIR CONDICIONES PARA LOS SERVICIOS DE COMUNIDAD	Comité de Comunidad	<p>Al inicio del año o cuando se requiera, se definen las condiciones bajo las cuales se dará la prestación de los servicios de comunidad.</p> <p>Para la definición de servicios y las condiciones de los mismos, se tendrán en cuenta los resultados del año anterior, así como la evaluación de satisfacción, el plan de mejoramiento y lineamientos institucionales y del municipio (en caso de servicios externos).</p> <p>Una vez definidas las condiciones de los servicios, se presentan a rectoría para su aprobación y se asigna el personal de la Institución responsable de los mismos, quienes conformarán el Comité de Comunidad.</p> <p>La guía de servicios de comunidad se ajustará con la IE lo considere pertinente.</p> <p>Se establece contacto con los prestadores de los diferentes servicios y se les da a conocer las condiciones del acompañamiento que recibirán por el personal del Comité de Comunidad asignado, donde se les dará a conocer las condiciones, controles y criterios para el seguimiento y evaluación del servicio.</p>	<p>Acta de Reunión</p> <p>Comunicación a Prestadores de Servicios</p>
2P	PLANEAR LAS ACTIVIDADES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNIDAD	Comité de Comunidad	<p>Al inicio del año o cuando se requiera, el comité de comunidad planea las diferentes actividades que se desarrollarán durante el año lectivo y las reportan al Líder de Comunidad, para que sean tenidas en cuenta en la elaboración del Plan de Proceso.</p>	<p>Plan de Proceso</p>



**INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ**  
*“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy; conocimiento, respeto y democracia”*



CO-SC-CER352434

CÓDIGO PC-CP-01

**CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO  
 PROYECCIÓN A LA COMUNIDAD**

VERSIÓN: 3

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS. Y/O REGISTRO
3H	SOCIALIZAR SERVICIOS DE COMUNIDAD	Rector/a	<p>Al inicio del año o en el momento que se requiera, el rector/a, socializa a la Comunidad Educativa los servicios que se prestarán y las condiciones de los mismos.</p> <p>La socialización debe propiciar la motivación de la Comunidad Educativa para el acceso y utilización de dichos servicios. Dicha socialización se podrá realizar por medio de la página web de la institución, circulares enviadas a padres de familia, plegables, altavoz, cartelera, entre otras.</p>	Evidencias de socialización
4H	PRESTAR LOS SERVICIOS DE COMUNIDAD	Responsables del Servicio	<p>La prestación de los servicios se realizará con base en los criterios definidos para cada uno de ellos en la <i>Guía de Servicios de Comunidad</i> y según las actividades establecidas en el Plan de Proceso.</p> <p>Se dejan las evidencias establecidas en cada uno de los servicios.</p>	<p>Guía de servicios</p> <p>Evidencias de la Prestación del Servicio</p>
5V	EFFECTUAR SEGUIMIENTO A LOS SERVICIOS PRESTADOS	Delegados Comité de Comunidad	<p>Finalizando cada periodo académico y durante el primer año de implementación de la norma se realizara el seguimiento a cada uno de los servicios de comunidad prestados, para asegurar el cumplimiento de los compromisos adquiridos. A partir del segundo año de implementación de la norma los seguimientos serán semestrales.</p> <p>Los controles se efectúan con base en la <i>Guía de Servicios de Comunidad</i> y se registran en el formato <i>Seguimiento a la Prestación de Servicios de Comunidad</i>.</p> <p>Una vez efectuado el control, se realimenta al responsable del servicio y se registran los compromisos adquiridos por el mismo.</p> <p>Una vez realizado el seguimiento se reúne el comité de comunidad para</p>	<p>Seguimiento a la Prestación de Servicios de Comunidad</p> <p>Acta de reunión</p>



**INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ**  
*“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy; conocimiento, respeto y democracia”*



CO-SC-CER352434

CÓDIGO PC-CP-01

**CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO  
 PROYECCIÓN A LA COMUNIDAD**

VERSIÓN: 3

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS. Y/O REGISTRO
			evaluar los resultados de estos servicios	
6V	EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA CON LOS SERVICIOS DE COMUNIDAD	Líder del Comunidad  Responsables de Servicios	<p>Finalizado el año lectivo se aplica la evaluación de los servicios prestados.</p> <p>La evaluación se realiza desde el instrumento de evaluación de satisfacción establecido y según la metodología descrita el Proceso Gestión de Mejoramiento Institucional.</p> <p>Se socializan los resultados con la comunidad educativa en el momento que se requiera.</p> <p>Los resultados de la evaluación permiten determinar la eficacia del proceso, a través del indicador establecido.</p> <p>En caso que la evaluación de satisfacción arroje resultados negativos (por debajo de meta de satisfacción) en alguno de los servicios de comunidad, se procede a aplicar una evaluación específica de dicho servicio teniendo como referencia los criterios de la guía de servicios de comunidad.</p>	Evaluación de Servicios de Comunidad  Resultados Consolidados del Servicio
7A	GENERAR MEJORAMIENTO DEL PROCESO	Líder del Proceso	Cuando se presenten no conformidades y/o necesidades de mejoramiento, se deben intervenir a través de la generación de acciones de mejora; según lo establecido en el proceso Evaluación y Mejora de la Gestión	Acciones de Mejoramiento



**INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ**  
*“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy; conocimiento, respeto y democracia”*



CÓDIGO PC-CP-01

**CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO  
 PROYECCIÓN A LA COMUNIDAD**

VERSIÓN: 3

4. DEFINICIONES: NO APLICA  
 5. ARCHIVO

IDENTIFICACION		Responsable de Almacenamiento	ALMACENAMIENTO		Tiempo de Retención	Disposición Final
Código	Nombre		Lugar	Forma		
<b>CÓDIGO PC-FO-05</b>	Evaluación de servicios de comunidad	D. Orientadora	Secretaria	Carpeta	2 años	Eliminar
<b>CÓDIGO PC-FO-10</b>	Seguimiento a servicios de comunidad	D. Orientadora	Secretaria	Carpeta	2 años	Eliminar
<b>CÓDIGO PC-FO-03</b>	Desarrollo de escuelas de padres	D. Orientadora	Secretaria	Carpeta	2 años	Eliminar
<b>CÓDIGO PC-FO-04</b>	Devolución orientación escolar	D. Orientadora	Computador oficina D. Orientadora /Correo electrónico	Medio magnético	2 años	Eliminar
<b>CÓDIGO PC-FO-06</b>	Historia de orientación escolar	D. Orientadora	Oficina D. Orientadora	Carpeta	5 años	Eliminar
<b>CÓDIGO PC-FO-07</b>	Inventario material bibliográfico	Bibliotecaria	Biblioteca	Carpeta	2 años	Eliminar
<b>CÓDIGO PC-FO-09</b>	Control usuarios de la biblioteca	Bibliotecaria	Biblioteca	Carpeta	2 años	Eliminar
<b>CÓDIGO PC-FO-08</b>	Control de préstamo de libros a docentes	Bibliotecaria	Biblioteca	Carpeta	2 años	Eliminar
<b>CÓDIGO PC-FO-08</b>	Control de préstamo de libros a estudiantes	Bibliotecaria	Biblioteca	Carpeta	2 años	Eliminar
<b>CÓDIGO PC-FO-09</b>	Remisión escolar	D. Orientadora	Oficina D. Orientadora	Carpeta	2 años	Eliminar
<b>Código PC-FO-01</b>	Asignación de cita orientación escolar	N.A	N.A	Cuaderno estudiantes	N.A	N.A



## INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ

*“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy; conocimiento, respeto y democracia”*



CO-SC-CER352434

CÓDIGO PC-CP-01

**CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO  
PROYECCIÓN A LA COMUNIDAD**

VERSIÓN: 3