
	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ <i>“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy; conocimiento, respeto y democracia”</i>	 CO-SC-CER352434
CÓDIGO PC-CP-01	CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO PROYECCIÓN A LA COMUNIDAD	VERSIÓN: 4

1. CARACTERIZACIÓN

<u>OBJETIVO:</u> Propiciar mejores condiciones educativas a estudiantes y padres de familia, mediante la prestación de servicios complementarios al proceso de formación brindado por la Institución.	<u>RESPONSABLE:</u> Docente Orientadora		
<u>INDICADORES:</u> <u>Satisfacción de la comunidad educativa con los servicios de apoyo.</u>	<u>ALCANCE:</u> Abarca desde la identificación de los servicios complementarios, hasta la evaluación de satisfacción de los mismos. Incluye el mejoramiento del proceso, abordando los riesgos y oportunidades del mismo. Aplica para el servicio de biblioteca, orientación escolar, escuela de padres, restaurante y tienda escolar.		
<u>PARTICIPANTES:</u> Rector/a, Comité de Comunidad (delegados de los servicios), docentes, coordinadores, operadores de los servicios externos (biblioteca, restaurante y tienda escolar).	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td data-bbox="410 896 824 1512"> <u>FACTORES CLAVES DE ÉXITO:</u> <ul style="list-style-type: none"> - Idoneidad de entidades/personal prestador del servicio. - Comunicación y coordinación con las entidades prestadoras de servicios. - Disponibilidad de recursos y espacios para la prestación de los servicios. - Oferta de servicios acorde a requerimientos de la comunidad educativa. - Interés de los beneficiarios por los servicios ofrecidos. </td> <td data-bbox="824 896 1489 1512"> <u>RIESGOS Y OPORTUNIDADES</u> RIESGOS La alta demanda de los servicios prestados en relación con la baja capacidad técnica. Intoxicación alimentaria. Inadecuada infraestructura. Inadecuada capacitación del personal para prestar los servicios a la comunidad educativa. OPORTUNIDADES La participación de la comunidad educativa en los servicios potenciales que puede ofertar la IE. Las necesidades y expectativas de las partes interesadas cubiertas, conforme a los requerimientos de éstas. La generación de alianzas estratégicas para ampliar los servicios de comunidad. </td> </tr> </table>	<u>FACTORES CLAVES DE ÉXITO:</u> <ul style="list-style-type: none"> - Idoneidad de entidades/personal prestador del servicio. - Comunicación y coordinación con las entidades prestadoras de servicios. - Disponibilidad de recursos y espacios para la prestación de los servicios. - Oferta de servicios acorde a requerimientos de la comunidad educativa. - Interés de los beneficiarios por los servicios ofrecidos. 	<u>RIESGOS Y OPORTUNIDADES</u> RIESGOS La alta demanda de los servicios prestados en relación con la baja capacidad técnica. Intoxicación alimentaria. Inadecuada infraestructura. Inadecuada capacitación del personal para prestar los servicios a la comunidad educativa. OPORTUNIDADES La participación de la comunidad educativa en los servicios potenciales que puede ofertar la IE. Las necesidades y expectativas de las partes interesadas cubiertas, conforme a los requerimientos de éstas. La generación de alianzas estratégicas para ampliar los servicios de comunidad.
<u>FACTORES CLAVES DE ÉXITO:</u> <ul style="list-style-type: none"> - Idoneidad de entidades/personal prestador del servicio. - Comunicación y coordinación con las entidades prestadoras de servicios. - Disponibilidad de recursos y espacios para la prestación de los servicios. - Oferta de servicios acorde a requerimientos de la comunidad educativa. - Interés de los beneficiarios por los servicios ofrecidos. 	<u>RIESGOS Y OPORTUNIDADES</u> RIESGOS La alta demanda de los servicios prestados en relación con la baja capacidad técnica. Intoxicación alimentaria. Inadecuada infraestructura. Inadecuada capacitación del personal para prestar los servicios a la comunidad educativa. OPORTUNIDADES La participación de la comunidad educativa en los servicios potenciales que puede ofertar la IE. Las necesidades y expectativas de las partes interesadas cubiertas, conforme a los requerimientos de éstas. La generación de alianzas estratégicas para ampliar los servicios de comunidad.		



CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO PROYECCIÓN A LA COMUNIDAD

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Comunidad Educativa	Necesidades de la Comunidad Educativa	P -Definir condiciones para los servicios de comunidad. - Planear las actividades de prestación de servicios de comunidad.	Servicios prestados	Comunidad Educativa
Direccionamiento Estratégico	Lineamientos Institucionales	H -Socializar servicios de comunidad.	Informe de gestión del proceso	Direccionamiento Estratégico
Cobertura Educativa	Listados de Estudiantes	- Prestar los servicios definidos por la Institución Educativa.	Listado de estudiantes beneficiarios del servicio	Estudiantes
Prácticas Pedagógicas	Necesidades asistenciales y de actividades extracurriculares	V -Efectuar seguimiento a los servicios prestados. - Evaluar la satisfacción de la Comunidad Educativa con los servicios prestados.	Retroalimentación del servicio.	
Administración de Recursos	Suministro de Recursos	A -Generar mejoramiento del proceso	Acta de cierre: retroalimentación del servicio.	
Entidades Prestadoras de Servicio	Percepción del Servicio			
Entidades Municipales	Contratos Municipales			

RECURSOS	REQUISITOS	CONTROLES	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
<p>-Talento Humano: Participantes del proceso.</p> <p>-Tecnológicos: Equipo de cómputo, Equipos audiovisuales.</p> <p>-Físico: Archivadores, papelería, muebles y enseres, oficina, sala de reuniones, aulas múltiples, locaciones deportivas, recursos didácticos.</p>	<p>Norma ISO 9001:2015</p> <p>Ley: 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>Seguimiento a Servicios</p> <p>Evaluación de Servicios</p>



CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO PROYECCIÓN A LA COMUNIDAD

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.



CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO PROYECCIÓN A LA COMUNIDAD

3. PROCEDIMIENTO

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
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 cuando 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>	Acta de Reunión Comunicación a Prestadores de Servicios
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>	Plan de Proceso
3H	Socializar servicios de comunidad	Rector/a Líderes del Proceso	<p>Al inicio del año o en el momento que se requiera, el rector/a, o los líderes de proceso, socializan a la Comunidad Educativa los servicios que se prestarán y las condiciones de los mismos.</p> <p>La socialización debe propiciar la</p>	Evidencias de socialización



CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO PROYECCIÓN A LA COMUNIDAD

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
			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.	
4H	Prestar los servicios de comunidad	Responsables del Servicio	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. Se dejan las evidencias establecidas en cada uno de los servicios.	Guía de servicios Evidencias de la Prestación del Servicio
5V	Efectuar seguimiento a los servicios prestados	Delegados Comité de Comunidad	Finalizando cada semestre se realiza el seguimiento a cada uno de los servicios de comunidad prestados, para asegurar el cumplimiento de los compromisos adquiridos. 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> . Una vez efectuado el control, se realimenta al responsable del servicio y se registran los compromisos adquiridos por el mismo. Una vez realizado el seguimiento se reúne el comité de comunidad para evaluar los resultados de estos servicios.	Seguimiento a Servicios de Comunidad Acta de reunión
6V	Evaluar la satisfacción de la comunidad educativa con los servicios de comunidad	Líder del Comunidad Responsables de Servicios	Finalizado el año lectivo se aplica la evaluación de los servicios prestados. La evaluación se realiza desde el instrumento de evaluación de satisfacción establecido y según la metodología descrita por el proceso de evaluación y mejoras. Se socializan los resultados con la comunidad educativa en el	Evaluación de Servicios de Comunidad Encuesta de satisfacción



CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO PROYECCIÓN A LA COMUNIDAD

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
			<p>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>	
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 Mejoras	Acciones de Mejoramiento



CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO PROYECCIÓN A LA COMUNIDAD

4. DEFINICIONES: NO APLICA

5. CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

IDENTIFICACION		Responsable de Almacenamiento	ALMACENAMIENTO		Tiempo de Retención	Disposición Final
Código	Nombre		Lugar	Forma		
CÓDIGO PC-FO-05	Evaluación de servicios de comunidad	D. Orientadora	Oficina Docente Orientadora	Carpeta	2 años	Eliminar
CÓDIGO PC-FO-10	Seguimiento a servicios de comunidad	D. Orientadora	Oficina Docente Orientadora	Carpeta	2 años	Eliminar
CÓDIGO PC-FO-03	Desarrollo de escuelas de padres	D. Orientadora	Oficina Docente Orientadora	Carpeta	2 años	Eliminar
CÓDIGO PC-FO-04	Devolución orientación escolar	D. Orientadora	Computador oficina D. Orientadora /Correo electrónico	Medio magnético	2 años	Eliminar
CÓDIGO PC-FO-06	Historia de orientación escolar	D. Orientadora	Oficina D. Orientadora	Carpeta	5 años	Eliminar
CÓDIGO PC-FO-07	Inventario material bibliográfico	Bibliotecaria	Biblioteca	Carpeta	2 años	Eliminar
CÓDIGO PC-FO-13	Control de usuarios	Bibliotecaria	Biblioteca	Carpeta	2 años	Eliminar
CÓDIGO PC-FO-12	Control de préstamo de libros a docentes	Bibliotecaria	Biblioteca	Carpeta	2 años	Eliminar
CÓDIGO PC-FO-08	Control de préstamo de libros a estudiantes	Bibliotecaria	Biblioteca	Carpeta	2 años	Eliminar
CÓDIGO PC-FO-09	Remisión escolar	D. Orientadora	Oficina D. Orientadora	Carpeta	2 años	Eliminar
CÓDIGO PC-FO-01	Asignación de cita orientación escolar	N.A	N.A	Cuaderno estudiantes	N.A	N.A
CÓDIGO PC-GU-01	Guía de servicios de comunidad	D. Orientadora	Computador oficina D. Orientadora	Medio magnético	N.A	N.A



CARACTERIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO PROYECCIÓN A LA COMUNIDAD

6. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	01/02/2014	Implementación de la Guía
2	18/09/2014	Se ingresaron cambios en los seguimientos numeral 5V, en la evaluación 6V, se completó el Archivo.
3	28/03/2017	Se ajusta la caracterización conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
4	12/05/2017	Control de cambios numeral 5