



INSTITUCIÓN EDUCATIVA EL ROSARIO
"Formando personas en el ser, la ciencia y la competitividad"

Código: GC-CP-01

Caracterización del Proceso

Versión: 02

Página: Página 1
de 18

<p>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</p>	<p>Gestión de Comunidad</p>	<p>OBJETIVO</p>	<p>Promover el bienestar de los miembros de la comunidad educativa, a través de la oferta de servicios, la participación de los estudiantes y sus familias en actividades institucionales, la prevención de riesgos psicosociales como la atención a estudiantes remitidos a Orientación escolar por los docentes y el Comité Escolar de Convivencia.</p>
<p>FACTORES CLAVES DE ÉXITO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo y compromiso del equipo humano de la IE • Oferta de servicios conforme a las necesidades 	<p>ALCANCE</p>	<p>Aplica desde la identificación de los servicios de apoyo, hasta la medición del impacto de los servicios; abordando los riesgos y oportunidades inherentes al proceso y el mejoramiento del mismo. Aplica para los servicios de bienestar estudiantil, biblioteca, Tertulias Rosaristas, orientación escolar, actividades extracurriculares.</p>
<p>PARTICIPANTES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comunidad educativa • Partes interesadas 	<p>LÍDERES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Docente líder • Equipo de apoyo
<p>PROVEEDORES</p>	<p>Gestión Directiva Gestión Administrativa Gestión de Convivencia Gestión Académica Evaluación y Mejora</p>	<p>ENTRADAS</p>	<p>Directrices Suministro de recursos Capacitaciones Partes interesadas Oferta de servicios extracurriculares</p>



INSTITUCIÓN EDUCATIVA EL ROSARIO
"Formando personas en el ser, la ciencia y la competitividad"


Código: GC-CP-01

Caracterización del Proceso

Versión: 02

Página: Página 2
de 18

	Cobertura Educativa UAI FUNDACIÓN SANAR		Ajustes razonables Acciones correctivas y de mejora Tratamiento oportuno y eficaz de las quejas del procesos Actividades de promoción y prevención de riesgos psicosociales.
ACTIVIDADES			
PLANEAR		HACER	
Establecer y/o ajustar los servicios complementarios ofrecidos por la IE		Ejecutar la prestación de los servicios complementarios	
VERIFICAR		ACTUAR	
Hacer seguimiento a los servicios Evaluar los servicios complementarios		Generar las acciones de mejora	
SALIDAS	Resultado de satisfacción de los servicios. Servicios efectivamente prestados a satisfacción	BENEFICIARIOS	Gestión Directiva Comunidad educativa
REQUISITOS	LEY	NORMA	INSTITUCIONALES
	CPC Ley 115 de 1994 Decreto 1075 de 2015	ISO 9000:2015 ISO 9001:2015 ISO 19011:2012	PEI Manual de Convivencia
INFORMACIÓN	Caracterización del proceso de comunidad Guía de servicios Encuestas de satisfacción		

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA EL ROSARIO <i>"Formando personas en el ser, la ciencia y la competitividad"</i>	
Código: GC-CP-01	Caracterización del Proceso	Versión: 02 Página: Página 3 de 18

DOCUMENTAD A	Remisión orientación escolar			
INDICADORES	<ul style="list-style-type: none"> -Número de padres que participan en las actividades institucionales/ número de total de padres x 100 -Riesgos psicosociales atendidos / total de riesgos psicosociales identificados en la institución X 100 -Satisfacción servicios complementarios/ Ponderación de resultados por servicio. 			
RECURSOS	Humanos	Tecnológicos	Físicos	Administrativos



INSTITUCIÓN EDUCATIVA EL ROSARIO
"Formando personas en el ser, la ciencia y la competitividad"

Código: GC-CP-01

Caracterización del Proceso

Versión: 02

Página: Página 4
de 18

CONTROL & SEGUIMIENTO

¿Qué?	¿Cuándo?	¿Quién?	Evidencia
Ajustes Razonables	Semestral	Docente orientadora y coordinador académico.	Acompañamiento de la UAI - en carpeta física en la oficina de orientación escolar, además en el PDT, y el PIAR (Plan individual de ajustes razonables) en el MASTER.
Guía de servicios	Semestral	Equipo de la gestión de Proyección a la comunidad.	Formato de control de servicios en carpeta física en Orientación Escolar. Encuesta de satisfacción en la carpeta virtual de Mejoras.
Tertulia Rosarista	Cada periodo	Docentes responsables del proyecto.	Asistencia, cantidad de asistentes por encuentro. Fotografías y formato de evaluación. Se encuentra en la carpeta de proyectos en el archivo de Orientación escolar y en el PC, en la carpeta de evidencias fotográficas.
Cursos de capacitación a la comunidad	Cada que se desarrolle la actividad	El responsable de la actividad	Asistencias, evaluación, fotos.



INSTITUCIÓN EDUCATIVA EL ROSARIO
"Formando personas en el ser, la ciencia y la competitividad"

Código: GC-CP-01

Caracterización del Proceso

Versión: 02

Página: Página 5
de 18

<p>Atención de estudiantes remitidos a Orientación escolar sobre estudiantes atendidos (Estudiantes con riesgos psicosociales atendidos)</p>	<p align="center">Semestral</p>	<p align="center">Docente Orientadora</p>	<p>Registro de atención y remisión de estudiantes por Orientación Escolar. En el archivo físico de orientación escolar, en carpetas en orden alfabético según el apellido. Además hay un archivo en excel, donde se registra la información y se sube semanalmente al drive, también se encuentra en el PC de Orientación escolar. Las remisiones desde la coordinación de convivencia y del Comité de Convivencia se hacen en un formato diferente al que utilizan el resto de los docentes, para este caso se emplea el del protocolo de convivencia que se realiza para cada estudiante.</p>
--	---------------------------------	---	---

PROPIEDAD DEL USUARIO

Propiedad del usuario	Acceso	Como se salvaguarda	En caso de pérdida que se hace
Registro individual de remisión y atención de orientación escolar.	Docente Orientador a.	Se almacena de manera física, en archivador en la oficina de Orientación	Se hace un informe escrito, respaldado por el docente que hizo la



INSTITUCIÓN EDUCATIVA EL ROSARIO
"Formando personas en el ser, la ciencia y la competitividad"

Código: GC-CP-01

Caracterización del Proceso

Versión: 02

Página: Página 6
de 18

escolar, de la cual se maneja una sola llave para su ingreso.

remisión, el estudiante y el padre de familia.

DEFINICIONES

Gestión de Calidad: "es el conjunto de normas correspondientes a una organización, vinculadas entre sí y a partir de las cuales es que la empresa u organización en cuestión podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma. La misión siempre estará enfocada hacia la mejora continua de la calidad".

Gestión de la comunidad: "comprende aquellos procesos orientados al análisis de las necesidades de la comunidad y al desarrollo de la capacidad de respuesta de la institución educativa hacia su comunidad y la sociedad en general".

Tertulia Rosarista: Espacio de encuentro dirigido especialmente a padres y acudientes de los estudiantes para compartir experiencias y saberes de diferentes temáticas que favorecen la educación de los hijos y la armonía familiar, éstas reuniones las lideran diferentes docentes de la I.E (docentes de aula y docente orientador), con el apoyo ocasional de profesionales y entidades externas.

Participación y convivencia: "busca la creación de escenarios y formas de comunicación claramente establecidos y de doble vía, que estimulen la participación de los miembros de la comunidad educativa en los diferentes espacios e instancias de toma de decisiones y de acción de la institución educativa".

Prevención: "se orienta al diseño de programas encaminados a la formación de la cultura del autocuidado, la solidaridad y la prevención frente a las condiciones de riesgo a las que pueden estar expuestos tanto los diferentes miembros de la institución como la comunidad educativa en sus entornos físico, social y cultural".

Permanencia e inclusión: "establece tanto las políticas y programas tendientes a favorecer la equidad de oportunidades para poblaciones vulnerables en riesgo o con necesidades especiales o talentos excepcionales, como las políticas y programas orientados a promover el sentido de identidad con la institución misma y su PEI y el sentimiento de pertenencia a la comunidad educativa, de tal manera que se favorezca la retención de los estudiantes dentro



INSTITUCIÓN EDUCATIVA EL ROSARIO
"Formando personas en el ser, la ciencia y la competitividad"

Código: GC-CP-01

Caracterización del Proceso

Versión: 02

Página: Página 7
de 18

del sistema escolar con propuestas que respondan de forma significativa a sus expectativas y requerimientos".

Proyección a la comunidad: "comprende los planes, programas y servicios que la institución pone a disposición de la comunidad para mejorar sus condiciones de vida, hacerla partícipe de la vida institucional, de sus procesos y decisiones y estimular el apoyo de la familia en relación con el aprendizaje de los estudiantes".

NNE (Niños con Necesidades Educativas Especiales) "son aquellos que requieren, por un período de su escolarización o a lo largo de toda ella, atención específica, derivadas de diferentes grados y tipos de capacidades personales de orden físico, psíquico, cognitivo o sensorial".

Barreras para el aprendizaje: Conjunto de eventos de tipo físico, mental, familiar, social y económico a los que se ven enfrentados los estudiantes y que afectan directa o indirectamente sus relaciones y desempeño académico.

Ajustes razonables: "se entenderán las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los ..."

(Conceptos tomados de la guía 11 y de internet)

CONDICIONES GENERALES

Los servicios y programas complementarios que hacen parte del proceso de Gestión de Comunidad, tienen como público la comunidad educativa.
Para la medición del impacto se utilizará un instrumento de evaluación que permita medir el impacto de las actividades de apoyo, teniendo en cuenta la percepción sobre las actividades ejecutadas.

PROCEDIMIENTOS



INSTITUCIÓN EDUCATIVA EL ROSARIO
"Formando personas en el ser, la ciencia y la competitividad"

Código: GC-CP-01

Caracterización del Proceso

Versión: 02

Página: Página 8
de 18

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
	Establecer y/o ajustar los servicios complementarios ofrecidos por la IE	Comité de Calidad	El Comité de Calidad establece a través de la Guía de Servicios de Comunidad, la oferta de aquellos complementarios, que impacten las necesidades y expectativas de los miembros de la comunidad educativa. (Ver Guía) Se realiza reunión a principio de año con los prestadores de los servicios para acordar condiciones de prestación de servicios y cronograma de actividades.	Guía de Servicios de Comunidad Acta de reunión
	Ejecutar la prestación de los servicios complementarios	Líder del Proceso de los Servicios Complementarios	Conforme a las necesidades institucionales y de planeación, se llevan a cabo las actividades contempladas en la Guía de Servicios de Comunidad. (Ver Guía)	Guía de Servicios de Comunidad
	Seguimiento a los servicios	Líder del proceso	En el POA se programan las fechas en la que se realizarán los seguimientos a los servicios, se realizará un seguimiento por semestre. Se realiza la retroalimentación de	Control de servicios de apoyo



INSTITUCIÓN EDUCATIVA EL ROSARIO
"Formando personas en el ser, la ciencia y la competitividad"

Código: GC-CP-01

Caracterización del Proceso

Versión: 02

Página: Página 9
de 18

			resultados con los operadores para definir compromisos para la mejora de ser necesario.	
	Evaluar los servicios complementarios	personas encargadas de cada actividad	Los servicios de comunidad son evaluados a través de encuestas de satisfacción de impacto, y fotografías posterior a la prestación de cada servicio o actividad.	Encuesta de satisfacción de servicios Evidencias fotográficas
A	Generar acciones de mejora	Líder del Proceso	La IE genera las oportunidades de mejora a implementar, teniendo en cuenta los requisitos para satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas; corrigiendo, previniendo o reduciendo los efectos no deseados y mejorando el desempeño y la eficacia del SGC a través de acciones de mejora, acciones correctivas y correctivos.	Acciones de Mejora



INSTITUCIÓN EDUCATIVA EL ROSARIO
"Formando personas en el ser, la ciencia y la competitividad"

Código: GC-CP-01

Caracterización del Proceso

Versión: 02

Página: Página
10 de 18

ORIENTACIÓN ESCOLAR

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
	Asesoría individual y grupal a estudiantes, padres de familia y docentes.	Docente Orientadora	<p>Los docentes identifican los estudiantes que requieren acompañamiento y los remiten a orientación diligenciando el formato correspondiente.</p> <p>Las atenciones realizadas son registradas por la docente orientadora en el formato en físico de atención y en el registro virtual.</p> <p>En la categoría de otras intervenciones de Orientación escolar se encuentran: asesorías a docentes, intervenciones grupales a estudiantes, articulación con otras instituciones etc.</p>	<p>Formato de remisión y atención a orientación escolar en físico.</p> <p>Registro de atención de orientación escolar virtual.</p> <p>Formato de asesoría e intervención grupal en físico.</p>



INSTITUCIÓN EDUCATIVA EL ROSARIO
"Formando personas en el ser, la ciencia y la competitividad"

Código: GC-CP-01

Caracterización del Proceso

Versión: 02

Página: Página
11 de 18

	Remisiones externas	Docente Orientador	La remisión externa se realiza al área de salud, bien sea para medicina general, psiquiatría, evaluación neuropsicológica, entre otros y para entidades como ICBF y otras de apoyo, teniendo en cuenta la ruta de atención de convivencia escolar.	Remisión externa
	Seguimiento a estudiantes remitidos		En el formato de remisión y atención a orientación escolar se consignan los seguimientos a las remisiones realizadas.	Formato virtual de registro de atención de orientación escolar.
	Identificación de estudiantes con NEE		<p>Criterios para la identificación de estudiantes con NEE:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Al momento de matricular: en la secretaría al hacer la matrícula deben preguntar si el estudiante tiene diagnóstico y solicitarlo como parte de los requisitos de matrícula.2. Durante la prestación del servicio: en caso de los docentes observar necesidades en los estudiantes, preguntan a los padres de familia si tienen diagnóstico y lo	Reporte en el SIMAT y en el MASTER



INSTITUCIÓN EDUCATIVA EL ROSARIO
"Formando personas en el ser, la ciencia y la competitividad"

Código: GC-CP-01

Caracterización del Proceso

Versión: 02

Página: Página
12 de 18

			<p>solicitan, si no tiene diagnóstico el docente remite el estudiante a orientación escolar para identificar si es necesaria una valoración externa.</p> <p>Cuando el estudiante esté identificado como NEE, la orientación escolar solicita a los secretarios los diagnósticos que han sido escaneados previamente y subidos al MASTER y al SIMAT.</p>	
	Ajustes razonables o PIAR		<p>Es responsabilidad de los docentes de aula realizar los ajustes razonables o el PIAR, e implementarlo, presentando las evidencias correspondientes a la Coordinación académica. El PIAR es responsabilidad de los docentes, reciben apoyo de las secretarías, el rector, el coordinador académico, la profesional de la UAI y la docente orientadora, según el apartado correspondiente.</p>	<p>Formato de Ajustes razonables o PIAR (Plan individual de ajustes razonables)</p>

CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA

IDENTIFICACIÓN	RESPONSABLE ARCHIVO	FORMA DE ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN	FORMA DE RECUPERACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
-----------------------	----------------------------	--------------------------------	----------------------------	------------------------------	--------------------------



INSTITUCIÓN EDUCATIVA EL ROSARIO
"Formando personas en el ser, la ciencia y la competitividad"

Código: GC-CP-01

Caracterización del Proceso

Versión: 02

Página: Página
13 de 18

NOMBRE	CÓDIGO			ÓN DE REGISTR O	RUTA DE CONSULTA	
Caracterización del Proceso	GC-CP-01	Líder de Procesos	Virtual	un año	Google drive/gestión administrativa/carpeta de documentos	Se conserva copia de seguridad última versión por el periodo de la visión.
Remisión y atención de Orientación escolar.	DC-FR-09	Docente Orientador	Físico	Dos años	Archivo (Carpetas por orden alfabético)/ Oficina de Orientación Escolar	Archivo físico/of. de orientación escolar
Acta de Reunión	GA-FR-01	Líder de Proceso	Virtual y físico	indefinido	Google drive/gestión administrativa/carpeta de documentos	Se conserva copia de seguridad última versión por el periodo de la visión.
Formato de Remisiones Externas	CV-FR-13	Líder de Proceso	Virtual y físico	un año	Google drive/gestión convivencia/documentos	Se conserva copia de seguridad última versión por



INSTITUCIÓN EDUCATIVA EL ROSARIO
"Formando personas en el ser, la ciencia y la competitividad"

Código: GC-CP-01

Caracterización del Proceso

Versión: 02

Página: Página
14 de 18

						el periodo de la visión.
Formato de asesoría	GC-FR-11	Docente Orientadora	Físico	Dos años	Archivo (Carpeta de asesorías, orientación vocacional y atención grupal)/Oficina de Orientación Escolar	Archivo físico/of. de orientación escolar
Registro de Orientación Escolar	GC-VR-12	Docente Orientadora	Virtual	Un año	Google drive/Carpeta de proceso de Proyección a la comunidad/documentos	Se conserva copia de seguridad última versión por periodo.
Ajustes Razonables o PIAR	DC-FR-06	Líder de Proceso y Docentes	Virtual y físico	Un año	Google drive/Diseño y desarrollo curricular/documentos	Se conserva copia de seguridad última versión por el periodo de la visión.



INSTITUCIÓN EDUCATIVA EL ROSARIO
"Formando personas en el ser, la ciencia y la competitividad"

Código: GC-CP-01

Caracterización del Proceso

Versión: 02

Página: Página
15 de 18

CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA

IDENTIFICACIÓN		RESPONSABLE ARCHIVO	FORMA DE ALMACENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCIÓN DE REGISTRO	FORMA DE RECUPERACIÓN RUTA DE CONSULTA	DISPOSICIÓN FINAL
NOMBRE	CÓDIGO					
Caracterización del proceso	GC-CP-01	Líder del proceso	Virtual	Indefinido	Google drive/carpeta de proceso de proyección a la comunidad/carpeta de documentos/ Caracterización del proceso	La versión anterior se deja en obsoletos
Guía de Servicios de Comunidad	GC-GU-01	Líder de comunidad	Virtual	indefinido	Google drive/carpeta de proceso de proyección a la comunidad/archivo Guía de Servicios de Comunidad	La versión anterior se deja en obsoletos
Control de servicios	GC-FR-04	Líder de comunidad	Virtual	5 años	Google drive/carpeta de proceso de proyección a la comunidad/	
Encuesta de satisfacción	NA	Líder de comunidad	virtual	1 año	Google drive/carpeta de proceso de	



INSTITUCIÓN EDUCATIVA EL ROSARIO
"Formando personas en el ser, la ciencia y la competitividad"

Código: GC-CP-01

Caracterización del Proceso

Versión: 02

Página: Página
16 de 18

n de servicios					proyección a la comunidad/archivo Guía de Servicios de Comunidad	
Formato de Proyectos	GC-FR-01	Líderes de Proyectos	virtual	Indefinido	Google drive/carpeta proceso de proyección a la comunidad/carpeta de documentos/	
Visitas a la Biblioteca	GC-FR-02	Bibliotecaria	virtual	Indefinido	Google drive/carpeta proceso de proyección a la comunidad/carpeta de documentos	
Préstamo de Material Bibliográfico	GC-FR-03	Bibliotecaria	virtual	Indefinido	Google drive/carpeta proceso de proyección a la comunidad/carpeta de documentos	
Instructivo Servicios de Apoyo	GC-IN-01	Líder de comunidad	virtual	Indefinido	Google drive/carpeta proceso de proyección a la comunidad/carpeta de documentos/ Caracterización del proceso/ control de servicios	



INSTITUCIÓN EDUCATIVA EL ROSARIO
"Formando personas en el ser, la ciencia y la competitividad"

Código: GC-CP-01


Caracterización del Proceso

Versión: 02

Página: Página
17 de 18

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción	Fecha
1	Creación del documento.	15/11/2017
1	Actualización de procesos, ajuste de formatos y definición de condiciones de almacenamiento	28/08/2018
2	Ajustes a toda la caracterización.	13/05/2019
INDICADORES	-Número de padres que participan en las actividades institucionales/ número de total de padres x 100	
	-Riesgos físicos y psicosociales atendidos / total de riesgos físicos y psicosociales identificados en la institución X 100	
	-Satisfacción servicios complementarios/ Ponderación de resultados por servicios planeados	
	-Número de estudiantes atendidos/ (total estudiantes remitidos) x 100	

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA EL ROSARIO <i>"Formando personas en el ser, la ciencia y la competitividad"</i>	
Código: GC-CP-01	Caracterización del Proceso	Versión: 02
		Página: Página 18 de 18

Elaborado por: Enit Florez G.	Revisado y aprobado por: Lina María Blandón D	Fecha elaboración: 11/15/2017	Archivo N° 01 Drive de calidad/Gestión de Comunidad/Documentos
Cargo: Docente Líder de Gestión de Comunidad	Cargo: Líder de Documentación	Fecha aprobación: 11/15/2017	