



**CARACTERIZACIÓN-PROCEDIMIENTO GESTION COMUNIDAD**

|  |   |
|--|---|
| <b>Objetivo:</b>   |   |
| Brindar servicios de proyección a la comunidad que favorezcan la formación Integral de los Estudiantes   |   |
| <b>Alcance:</b>  |   |
| Aplica para toda la comunidad educativa y abarca desde la identificación de las necesidades de los servicios según el contexto, hasta la ejecución y control de las actividades de proyección comunitaria, incluye los servicios de: Profesional de apoyo (UAI), tienda y restaurante escolar. |   |
| <b>Responsable:</b>  | <b>Participantes:</b>   |
| Líder del proceso de Gestión Comunidad   | Rector, Consejo Directivo, prestadora del servicio de tienda escolar, profesionales UAI, docentes responsables del Restaurante. |
| <b>Factores claves del éxito:</b>  |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal competente</li> <li>- Adecuación de la planta física</li> <li>- Oferta adecuada al medio</li> <li>- Trabajo en equipo</li> <li>- Programas, actividades y servicios de bienestar adecuados para la Institución.</li> </ul>                   |   |

| ¿Qué necesito?  | ¿Quién lo entrega?   |   | Actividades  | ¿Qué se obtiene?   | ¿Quién se beneficia?   |
|---|--|---|--|--|------------------------|
| <b>PROGRAMAS ACTIVIDADES Y SERVICIOS</b>  |  |   |  |  |                        |
| Diagnóstico (grupo interdisciplinario), encuestas de satisfacción de la evaluación institucional. | Gestión administrativa, Gestión de calidad, direccionamiento estratégico, SIMAT. | P | Definir programas, servicios y actividades de proyección a la comunidad. | Listado de servicios, registro, cronograma, programas, actividades y actas.          | La comunidad educativa |
| Listados de los perfiles de los responsables, Convenios interinstitucionales, calendario escolar. | Gestión administrativa y Gestión de calidad                                      | P | Asignar responsables, identificar beneficiarios y establecer horarios.   | Responsables de las actividades, horarios y cronogramas de Actividades.              | La comunidad educativa |
| Reunión de padres de familia. Orientación de grupos. Reunión con miembros de la comunidad.        | Gestión de calidad   | H | Difundir la oferta del servicio o el programa.                           | Circulares, comunicados, afiches, anuncios parroquiales, mini cartelera, página web. | La comunidad educativa |
| Reuniones, planeación, distribución de actividades y responsabilidades.                           | Gestión administrativa y Gestión de calidad                                      | H | Desarrollar programas o actividades.                                     | Actas, adecuaciones locativas (reparaciones).  | La comunidad educativa |
| Encuestas de satisfacción.  | Gestión de calidad   | V | Evaluar satisfacción y conveniencia de los servicios                     | Estadísticas, y diagramas, pictogramas, diagramas de barras y tortas                 | La comunidad educativa |



|                         |                    |   |  |  |                        |
|-------------------------|--------------------|---|--|--|------------------------|
| Diagnóstico, encuestas. | Gestión de calidad | A | Implementar acciones correctivas, preventivas o de mejora. | Acciones correctivas y de mejora.(ACM) | La comunidad educativa |
|-------------------------|--------------------|---|--|--|------------------------|

| Recursos:   |   |                                   | Información Documentada  |   |
|---|---|-----------------------------------|--|---|
| Humano  | Infraestructura                           | Ambiente                          | Código   | Nombre  |
| Profesionales competentes   | Oficinas, Aulas<br>Tienda y<br>Refrigerio | Condiciones ergonómicas adecuadas | GC - PR - 01<br>GC - G - 01<br>GC - G - 02<br><br>GC - F - 01<br>GC - F - 02<br>GC - F - 03<br>GC - F - 05<br>GC - F - 10<br><br>GC - F - 11<br>GCONV - 01<br>GCONV - 02<br>GCONV - 03<br><br>GCONV - 04<br>GCONV - 05   | CARACTERIZACIÓN – PROCEDIMIENTO GESTIÓN COMUNIDAD.<br>GUÍA SERVICIOS COMUNIDAD<br>PLAN ESCOLAR PARA LA GESTIÓN DE RIESGO EN EMERGENCIAS Y DESASTRES<br>CRONOGRAMA ACTIVIDADES<br>SEGUIMIENTO A SERVICIOS DE COMUNIDAD<br>EVALUACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNIDAD<br>INFORME DE GESTIÓN<br>CONTROL ENTREGA RACIONES COMPLEMENTO ALIMENTARIO<br>NOMBRAMIENTO DE DIGNATARIOS<br>FICHA DE CONVIVENCIA<br>ACUERDO ACADÉMICO Y DE CONVIVENCIA<br>ACUERDO ACADÉMICO Y DE CONVIVENCIA GRUPAL<br>RESOLUCIÓN DE COORDINACIÓN<br>INFORME CONVIVENCIAL Y ACADÉMICO<br>ACTA |
| Requisitos de Ley:  |   |                                   | Requisitos de la Norma ISO 9001:2015:  |   |
| Ley 115 del 94, Art.138 -141<br>Decreto 1860 del 94 Art. 40-42-59-14<br>Ley 715 de 2001, en los artículos 11, 12, 13 y 14<br>Decreto 0992 de 2002.<br>Guía 34<br>Ley 1523 de 2012, decreto 2157 de diciembre 20 de 2017. Formulación de los componentes del Plan Escolar de Gestión del Riesgo (PEGR).<br>Ley 115 de 1994, artículo 142. Organización del gobierno escolar.<br>Decreto 1075 de 2015, único de educación (recoge todo lo de la norma). |   |                                   | Numerales:<br>4.1. Conocimiento de la organización y de su contexto.<br>8.1. Planificación y control operacional.<br>8.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios.<br>8.7 Control de las Salidas no conformes<br>9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación. 10. Mejora. |   |

| INDICADORES            |  |                        | CONTROL OPERACIONAL                   |                                     |                              |   |
|------------------------|--|------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------|---|
| Nombre del indicador   | Fórmula  | Frecuencia de medición | QUÉ                                   | CÚANDO                              | QUIÉN                        | EVIDENCIA                                     |
| Índice de satisfacción | N° de usuarios totalmente satisfechos /N° total de personas encuestadas. | Anual                  | Seguimiento a servicios de comunidad. | Finalizado cada periodo.            | Líder y Colíder de Comunidad | Registro seguimiento a servicios de Comunidad |
|                        |  |                        | Cronograma actividades.               | Iniciando las actividades de la UAI | Líder y Colíder de Comunidad | Registro Cronograma Actividades               |
|                        |  |                        | Evaluación Institucional del          | Finalizado el año lectivo           | Rector                       | Encuesta de Satisfacción                      |



|  |  |  |   |                         |                              |  |
|--|--|--|---|-------------------------|------------------------------|--|
|  |  |  | servicio de comunidad.  | en el mes de noviembre. |                              |  |
|  |  |  | Control a la entrega de las raciones complementarias            | Diariamente             | Responsable del Refrigerio   | Formato GC – F – 10 Entrega Raciones Complemento Alimentario |
|  |  |  | Revisión de los certificados de manipulación de Alimentos       | Anual                   | Líder y Colíder de Comunidad | Fotocopia del Carné de manipulación de Alimentos             |
|  |  |  | Mantenimiento a la infraestructura del la Tienda y Restaurante. | Anual                   | Rector                       | Registro de Seguimiento a los servicios                      |
|  |  |  | Revisión del contrato Control a la publicación de los precios.  | Anual                   | Rector                       | Registro de Seguimiento a los servicios                      |
|  |  |  | Verificación en el listado en el SIMAT                          | Mensual                 | Secretaria                   | SIMAT  |

## 1. DEFINICIONES O ESPECIFICACIONES

- 2.1 **ESTUDIANTES CON NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES:** Personas con capacidades excepcionales, o con alguna discapacidad de orden sensorial, neurológico, o físico y psicosocial, que puede expresarse en diferentes etapas del aprendizaje.
- 2.2 **FLEXIBILIZACIÓN:** Estrategia educativa para alcanzar los propósitos de la enseñanza, fundamentalmente cuando un alumno o grupo de alumnos necesitan algún apoyo adicional en su proceso de escolarización.
- 2.3 **INCLUSIÓN:** Facilidad que se ofrece a las personas en situación de vulnerabilidad.
- 2.4 **SERVICIOS DE APOYO:** beneficios que permiten satisfacer las necesidades de la comunidad educativa.
- 2.5 **COMUNIDAD EDUCATIVA** conformada por estudiantes, educadores, padres de familia, egresados y directivos docentes.
- 2.6 **PROYECCION A LA COMUNIDAD:** ofrecer actividades que propenden por el bienestar de la comunidad educativa.

## 2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

| No                                       | ACTIVIDAD  | PHVA | RESPONSABLE        | DESCRIPCIÓN   | REGISTROS                      |
|--|--|------|--------------------|---|--------------------------------|
| <b>PROGRAMAS ACTIVIDADES Y SERVICIOS</b> |  |      |                    |   |                                |
| 1  | Definir servicios y actividades de proyección a la comunidad | P    | Líder de Comunidad | Al inicio del año o durante el mismo, se identifican los diferentes servicios (Maestro de Apoyo (UAI), tienda y restaurante escolar), a través de los cuales se apoyará el bienestar de la comunidad educativa.<br><br>Se identifican las características bajo las cuales se da la prestación de los servicios de comunidad.<br><br>Una vez definidos los servicios y sus | GC-F-01 Cronograma Actividades |



|   |  |   |   |  |  |
|---|--|---|---|--|--|
|   |  |   |   | <p>características, se asigna el personal de la Institución responsable de los mismos y se establecen los criterios (condiciones y controles) institucionales para la adecuada ejecución de los mismos.</p> <p>Dichos criterios se formalizan a través de la GC-G-01 Guía Servicios Comunidad y la planeación de las actividades en GC-F-01 Cronograma Actividades.</p>  | <p>GC-G-01<br/>Guía Servicios<br/>Comunidad</p> <p>GC-G-01 Guía<br/>Servicios<br/>Comunidad<br/>GC-F-01<br/>Cronograma<br/>Actividades.</p>  |
| 2 | Dar a conocer servicios de proyección a la comunidad | H | Responsable delegado                      | <p>Se presenta a la Comunidad Educativa los diferentes servicios de comunidad que se prestarán por la institución durante el año lectivo, para propiciar el acceso y utilización de los mismos.</p> <p>Esta socialización la realizará el personal responsable delegado al inicio del año y durante el mismo y se apoyará de los diversos canales institucionales como: carteleras, orientaciones de grupo, circulares, asambleas de padres, página web, agenda, entre otros.</p>  | Evidencias de socializaciones  |
| 3 | Prestar servicios de comunidad                       | H | Prestador del Servicio                    | <p>La prestación de los servicios de comunidad se realiza según los parámetros institucionales y los compromisos adquiridos por los operadores de los mismos, según convenios o contratos definidos.</p> <p>Se debe tener en cuenta para la prestación y acompañamiento a los servicios, las pautas establecidas en la GC-G-01 Guía Servicios Comunidad.</p>   | <p>Evidencias de las actividades y servicios prestados</p> <p>GC-G-01<br/>Guía Servicios<br/>Comunidad</p>   |
| 4 | Efectuar seguimiento a programas                     | V | Responsable delegado<br>Líder del proceso | <p>El acompañamiento a los servicios de comunidad se hace permanentemente, con el fin de asegurar el cumplimiento de las condiciones definidas para la prestación de dichos servicios.</p> <p>Finalizado cada periodo, se hace una verificación de las condiciones bajo las cuales se está dando la prestación de los servicios, con base en los controles definidos por la institución.</p> <p>Los controles realizados se registran en el GC-F-02 Seguimiento a Servicios de Comunidad.</p> <p>Cuando en la verificación se identifica el incumplimiento de compromisos y actividades, se debe relacionar la recomendación de mejoramiento de los compromisos que adquiere el prestador de servicios en el GC-F-02 Seguimiento a Servicios de Comunidad.</p> <p>Los controles y frecuencias de seguimiento para los servicios se definen en la GC-G-01 Guía de Servicios de Comunidad.</p> | <p>GC-F-02<br/>Seguimiento a<br/>Servicios de<br/>Comunidad</p> <p>GC-F-02<br/>Seguimiento a<br/>Servicios de<br/>Comunidad</p> <p>GC-G-01 Guía<br/>de Servicios de<br/>Comunidad.</p> |



|   |   |   |  |  |   |
|---|---|---|--|--|---|
| 5 | Evaluar la satisfacción y conveniencia de los servicios             | V | Responsable delegado<br>Direccionamiento Estratégico | <p>Los servicios de comunidad son evaluados por los usuarios de los mismos, a través de la GC-F-03 Evaluación de Servicios de Comunidad. La cual es aplicada al momento de culminar la prestación del servicio o previo a la finalización del año lectivo, según corresponda.</p> <p>Los directivos de la Institución, reúnen a los beneficiarios y aplican la GC-F-03 Evaluación de Servicios de Comunidad.</p> <p>Posteriormente el responsable Direccionamiento estratégico realiza la tabulación de las encuestas y define los aspectos para retroalimentar a los operadores o prestadores de los servicios y entrega al Líder del Proceso los resultados consolidados para su notificación.</p> <p>Los resultados de la evaluación permiten determinar la eficacia del proceso, a través del indicador establecido.</p> | GC-F-03 Evaluación de Servicios de Comunidad<br><br>Resultados consolidados en el cuadro de indicadores de comunidad. |
| 6 | Realizar Informe de Gestión de cada Servicio                        | V | Prestador de cada Servicio                           | Al finalizar el año lectivo cada responsable del servicio elabora su Informe de Gestión y se envía al líder del proceso.   | GC-F-05 Informe de Gestión  |
| 7 | Hacer seguimiento a la mejora continua del proceso y tomar acciones | A | Líder de proceso                                     | <p>De acuerdo a lo establecido en el procedimiento de Evaluación y Mejora se hace seguimiento a la gestión del proceso.</p> <p>Anualmente se presenta informe de gestión y reporte de indicadores a la gestión de Direccionamiento Estratégico.</p>  | Informes de Gestión   |

**CONTROL DE CAMBIOS**

| Parte o Numeral - Modificado-Ajustado | Modificación-Ajuste Efectuado  |
|---------------------------------------|--|
| 01 /03/17                             | LA CARACTERIZACIÓN de comunidad GC-PR-01 fue modificada por el cambio del servicio del Docente Orientador Escolar de la Gestión Comunidad a la Gestión Académica.    |
| 01/03/2017                            | LA CARACTERIZACIÓN de la Gestión académica fue modificada porque se incluye el servicio de orientación escolar y de cobertura educativa.                             |
| 01/03/17                              | LA CARACTERIZACIÓN de comunidad GC-PR-01 fue modificada por inclusión de la norma ISO 9001/ 2015, los numerales, Control Operacional y la información documentada.   |
| 04/04/2017                            | LA CARACTERIZACIÓN de la Gestión académica fue modificada por inclusión de la norma ISO 9001/ 2015, los numerales, Control Operacional y la información documentada. |
| 12 /07/17                             | LA CARACTERIZACIÓN de comunidad GC-PR-01 fue modificada por creación de Formato GC-F-05 Informe de Gestión y la actividad N°6.                                       |

**INSTITUCIÓN EDUCATIVA CARLOS ENRIQUE CORTÉS HERRERA****CARACTERIZACIÓN – PROCEDIMIENTO GESTIÓN COMUNIDAD**

Código: GC-PR-01

Versión: 04

Página 6 de 6

|            |   |
|------------|---|
| En el 2018 | El proceso de cobertura educativa , pasa a la gestión de administración de recursos.  |
| 02/07/19   | LA CARACTERIZACIÓN de comunidad GC-PR-01 fue modificada con relación al servicio de biblioteca por decisión del operador externo (Municipio Itagüí) el lugar se conservará para espacio de material bibliográfico y queda a cargo de una de las secretarías, las cuales serán las encargadas de controlar dicho material mediante los formatos <b>GC – F – 04 CONTROL DE PRÉSTAMO EN LA BIBLIOTECA y GC – F – 09 INVENTARIO DE BIBLIOTECA</b>                     |
| En el 2020 | Se ajusta la caracterización por actualización en sus contenidos.   |
| 26/11/2020 | En la información documentada se eliminaron los formatos GC-F-04 (Control de préstamo en la biblioteca) y el formato GC-F-09 (Inventario de biblioteca) debido a que pertenece al proceso de administración de recursos. Se incluyó en los formatos de gestión de comunidad el formato que estaba con el Código DE-F-04 y con el nombre de Acta de Nombramiento de Dignatarios por el formato con el Código GC-F-11 con el nombre de Nombramiento de Dignatarios. |

| <b>GCC-PR-01</b>   | <b>ELABORÓ:</b>                      | <b>REVISÓ :</b>              | <b>APROBÓ:</b>                        |
|--------------------|--------------------------------------|------------------------------|---------------------------------------|
| <b>CARGO :</b>     | Líder de Gestión Comunidad           | Líder de Evaluación y Mejora | Líder de Direccionamiento Estratégico |
| <b>NOMBRE :</b>    | Ángela Marina Alzáte                 | Mario Javier Tobón Román     | Francisco de la Barrera               |
| <b>FIRMA:</b>      |                                      |                              |                                       |
| <b>VERSIÓN:</b> 04 | <b>FECHA ELABORACIÓN:</b> 07/09/2017 |                              |                                       |

| <b>GCC-PR-01</b>   | <b>ELABORÓ:</b>                      | <b>REVISÓ :</b>              | <b>APROBÓ:</b>                        |
|--------------------|--------------------------------------|------------------------------|---------------------------------------|
| <b>CARGO :</b>     | Líder de Gestión Comunidad           | Líder de Evaluación y Mejora | Líder de Direccionamiento Estratégico |
| <b>NOMBRE :</b>    | Héctor Jaime Mejía Polanco           | Mario Javier Tobón Román     | Gregorio Antonio Mena Orejuela        |
| <b>FIRMA:</b>      |                                      |                              |                                       |
| <b>VERSIÓN:</b> 04 | <b>FECHA ELABORACIÓN:</b> 26/10/2020 |                              |                                       |