



## 1. CARACTERIZACIÓN GESTIÓN COMUNIDAD

<b>Objetivo:</b>	
Posibilitar espacios de desarrollo de competencias socioemocionales y ciudadanas entre todos los miembros de la comunidad educativa; a través de la implementación de estrategias de promoción, prevención, atención y seguimiento de situaciones; y la prestación de servicios complementarios, favoreciendo la formación integral de los estudiantes.	
<b>Alcance:</b>	
Aplica desde la revisión, ajuste y socialización del Manual de Convivencia, la implementación de estrategias de promoción y prevención y la atención y seguimiento a situaciones que afectan la convivencia escolar. Incluye la prestación de servicios complementarios de: biblioteca, orientación escolar, escuela de padres, profesional de apoyo UAI, tienda y restaurante escolar.	
<b>Responsable:</b>	<b>Participantes:</b>
Docente líder del proceso. Equipo de apoyo.	Estudiantes, Padres de Familia/Acudientes, Rector, Consejo Directivo, Coordinadores, Comité Escolar de Convivencia, Docentes y Consejo de estudiantes. Externos: Ministerio de Educación Nacional, Secretaría de Educación Municipal, Entidades de Educación Superior, ICBF, Fiscalía, Comisarias de Familia, Personería y Policía de Infancia y Adolescencia. Otros beneficiarios.
<b>Factores claves del éxito:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación ágil, clara y oportuna.</li> <li>- Competencia del personal docente y directivo docente.</li> <li>- Liderazgo y compromiso de los directivos docentes, docentes y líderes del proceso.</li> <li>- Participación de padres de familia en el proceso de los estudiantes.</li> <li>- Adecuación de la planta física</li> <li>- Recursos y material didáctico disponible</li> <li>- Motivación del estudiante frente a su proceso.</li> <li>- Adecuación del parque tecnológico</li> <li>- Trabajo en equipo</li> <li>- Programas, actividades y servicios de bienestar adecuados para la Institución.</li> <li>- Oferta de servicios acorde a requerimientos de la comunidad educativa.</li> <li>- Interés de los beneficiarios por los servicios ofrecidos.</li> </ul>	

Fuentes de entrada ¿Quién lo entrega?	Entradas ¿Qué necesito?	Actividades	Salidas ¿Qué se obtiene?	Receptores de salida ¿Quién se beneficia?
Gestión Directiva Ministerio de Educación Nacional	Manual de Convivencia decretos y Resoluciones	Ver ciclo PHVA de procedimientos	Estudiantes apropiados del manual de convivencia Ambiente escolar adecuado para el desarrollo de las	Estudiantes y padres de familia Partes interesadas (comunidad, sector)



Secretaría de Educación Municipal Ministerio de Salud Comunidad Educativa Todos los procesos del SGOE Beneficiarios Partes Interesadas	de de de los del	Necesidades de la Comunidad Educativa Lineamientos Institucionales Estudiantes matriculados Planillas por grupo Necesidades asistenciales y de actividades apoyo complementario Suministro de recursos		actividades académicas Situaciones de convivencia intervenidas eficazmente Estudiantes formados en competencias ciudadanas Servicios prestados Informe de gestión del proceso Acciones de mejora Comunidad educativa satisfecha Retroalimentación del servicio	productivo, entidades) Gestión Directiva Gestión Académica
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------

**RECURSOS**

<b>HUMANOS</b>	<b>FÍSICOS</b>	<b>TECNOLÓGICOS</b>	<b>ADMINISTRATIVOS</b>
Personal idóneo y competente que presta los servicios	Material para talleres Materia didácticos. Ambientes de aprendizaje (aulas, laboratorios, biblioteca), papelería, muebles, enseres, aulas.	Equipos de cómputo y audiovisuales Herramientas tecnológicas	Gestión del tiempo Adecuado proceso de planeación, organización, dirección y control Disponibilidad de entes externos para la prestación de los servicios

**REQUISITOS**

<b>LEY</b>	<b>NORMA</b>	<b>INSTITUCIONAL</b>
Constitución Política de Colombia	ISO 9001:2015	Proyecto Educativo Institucional
Ley General de Educación 115 de 1994	Requisitos 4.4, 5.1.2, 6.1, 7.5, 8.1, 8.2, 8.5, 8.7, 9.1.4, 9.1.5	Guía de Servicios
Ley 1098/06 de infancia y adolescencia	Capitulo 10	
Ley 1620 de 2013	ISO 21001: 2018	
Decreto 1965 de 2013	Requisitos 4.4, 5.1.2, 6.1, 7.5, 8.1, 8.2, 8.5, 8.7, 9.1.4, 9.1.5	
Ley/ Decreto 1075 del 26 de mayo de 2015	Capitulo	



REQUISITOS		
LEY	NORMA	INSTITUCIONAL
Ley 1801 de 2016 – Código Nacional de Policía y Convivencia (Arts. 27, 34, 38,39)  Decreto de jornada única 501 del 30 de marzo de 2016  Decreto 1421 de 2017  Guía 49 del MEN.  Lineamientos de política accesible del MEN  <b>Ministerio de Salud y MEN</b> Lineamientos para la prestación del servicio de educación en casa y en presencialidad bajo el esquema de alternancia y la implementación de prácticas de bioseguridad en la comunidad educativa/junio -2020  Resolución 1721 del 24 de septiembre de 2020  Resolución 666 24 de abril de 2020  <b>Decreto municipal</b> Decreto 830 del 9 noviembre de 2020	10	


INDICADORES		
Nombre del indicador	Fórmula	Frecuencia de medición
Satisfacción con los servicios de comunidad	N° de usuarios totalmente satisfechos /N° total de personas encuestadas.	Anual
Convivencia Escolar	N° de situaciones intervenidas eficazmente / N° de situaciones presentadas.	Al finalizar cada período académico
Satisfacción con procesos inclusivos	# de partes interesadas que responden la encuesta de satisfacción en procesos inclusivos en TS o S / # de partes interesadas encuestadas	Anual



Vinculación de familias a actividades institucionales	# de familias que esperan que participen en las actividades institucionales / # de familias convocadas	Anual
Proyecto de vida	% de diseño curricular ajustado con los elementos de entrada asociados a proyecto de vida	Anual

<b>CONTROL</b>			
<b>Qué</b>	<b>Cuándo</b>	<b>Quién</b>	<b>Evidencia</b>
Seguimiento a servicios de comunidad	Semestral	Líder de Comunidad	Registro seguimiento a los servicios de comunidad
Control a la entrega de las raciones complementarias	Diariamente	Docente líder del PAE	Entrega Raciones Complemento Alimentario
Revisión de los certificados de manipulación de Alimentos	Anual	Líder de Comunidad	Fotocopia del Carné de manipulación de Alimentos vigente
Mantenimiento a la infraestructura de la tienda y restaurante.	Anual	Rector	Registro de seguimiento a los servicios
Control a la publicación de los precios.	Semestral	Rector	Registro de seguimiento a los servicios
Satisfacción de los estudiantes y otros beneficiarios	Anual	Líder de Comunidad	Encuesta de satisfacción
Salidas Educativas no Conformes	Al finalizar cada período académico	Líder de Comunidad	Salidas Educativas No Conformes
Acciones de mejora	Al finalizar cada período académico	Líder de Comunidad	Base de datos de mejoras
Indicadores de gestión	Semestral	Líder de Comunidad	Ficha técnica de indicadores

## 2. DEFINICIONES:

	<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA CARLOS ENRIQUE CORTÉS HERRERA</b>		
	<b>CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN COMUNIDAD</b>		
	Código: GC-PR-01	Versión: 05	

**ACCESIBILIDAD:** usabilidad de un producto, servicio, ambiente o instalación por personas dentro del rango más amplio de capacidades.

**Acoso escolar** (intimidación, bullying o matoneo). De acuerdo con el artículo 2 de la Ley 1620 de 2013, es toda conducta negativa, intencional, metódica y sistemática de agresión, intimidación, humillación, ridiculización, difamación, coacción, aislamiento deliberado, amenaza o incitación a la violencia o cualquier forma de maltrato psicológico, verbal, físico o por medios electrónicos contra un niña, niño o adolescente.

**Ambiente de aula.** Se refiere al contexto o ambiente de trabajo que se crea en un aula de clase, y en cada una de las asignaturas que en ella se desarrolla.

**Barreras para el Aprendizaje.** Son todos aquellos factores que aparecen que aparecen a través de una interacción entre los estudiantes y el contexto; que limitan el pleno acceso a la educación y a las oportunidades de aprendizaje.

**Beneficiario:** persona o grupo de personas que se benefician de los productos y servicios de una organización educativa y a quien la organización educativa está obligada a servir en virtud de su misión.

**Círculos de paz:** Estrategia de justicia restaurativa utilizada para construir relaciones, promover la paz y las relaciones armoniosas en la comunidad; son utilizados además para solucionar problemas concretos. En nuestro contexto son los actores educativos que se reúnen para resolver dificultades en la convivencia escolar.

**Competencias ciudadanas.** Competencias básicas que se definen como el conjunto de conocimientos y habilidades cognitivas, emocionales y comunicativas que, articuladas entre sí, hacen posible que los ciudadanos y ciudadanas actúen de manera constructiva en una sociedad democrática (Ley 1620 de 2013, artículo 2).

**Comunidad Educativa:** conformada por estudiantes, educadores, padres de familia, egresados y directivos docentes.

**Conflicto.** Situación que se caracteriza porque hay una incompatibilidad real o percibida entre los intereses de una o varias personas (Decreto 1965 de 2013, artículo 39).


**Convivencia pacífica.** Es la coexistencia con otras personas en un espacio común, de forma armónica y a pesar de las diferencias culturales, sociales, políticas, económicas, u otras que se presenten.

**Corresponsabilidad.** Es la responsabilidad que comparten dos o más personas frente a las condiciones en las cuales se desarrolla una situación en particular. Implica el reconocimiento de obligaciones compartidas por diferentes personas frente a la convivencia, la promoción y protección de los derechos propios y ajenos.

**Debido proceso:** es un principio legal por el cual el Estado debe respetar todos los derechos legales que posee una persona según la ley.

**Derechos Humanos, Sexuales y Reproductivos (DHSR).** Son las libertades fundamentales que tienen todas las personas con respecto a su sexualidad, sus decisiones sexuales y reproductivas y el cuidado de sí mismas para promover, mantener y mejorar su bienestar y el de otras personas con las que se relaciona.

**DUA:** Diseño universal del aprendizaje

	<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA CARLOS ENRIQUE CORTÉS HERRERA</b>		
	<b>CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN COMUNIDAD</b>		
	Código: GC-PR-01	Versión: 05	

**Educador:** persona que desempeña actividades de enseñanza.

**Estudiante:** beneficiario que adquiere y desarrolla competencia utilizando un servicio educativo.

**Explotación Sexual Infantil.** La explotación sexual se define como una forma de aprovechamiento, dominación, coerción, manipulación y, en algunos casos, de sometimiento a servidumbre, de niñas, niños y adolescentes con el objeto de obtener o proporcionar placer, excitación o gratificación erótica.

**Flexibilización:** generación de oportunidades para acceder al alcance del logro académico.

**Inclusión:** Facilidad que se ofrece a las personas en situación de vulnerabilidad.

**Justicia restaurativa:** Es un proceso dirigido a involucrar, dentro de lo posible, a todos los que tengan un interés en una ofensa particular, e identificar y atender colectivamente los daños, necesidades y obligaciones derivados de dicha ofensa, con el propósito de sanar y enmendar los daños de la mejor manera posible.

**Netiquetas o netiquette:** conjunto de normas de convivencia en Internet que todo internauta debe tener en cuenta y se basa en el respeto hacia el otro adaptando las normas comportamientos convencionales del día a día en Internet.

**Organización Educativa:** organización cuyo objeto principal es la provisión de productos educativos y servicios educativos.


**Partes Interesadas:** cualquier individuo o entidad que forme parte o se vea afectada por la Institución Educativa.

**PIAR:** Plan Individual de Ajustes Razonables. El decreto 1421 de 2017 define los ajustes razonables como las acciones, adaptaciones, estrategias, apoyos, recursos o modificaciones necesarias y adecuadas del sistema educativo y la gestión escolar, basadas en necesidades específicas de cada estudiante, que persisten a pesar de que se incorpore el Diseño Universal de los Aprendizajes y que se ponen en marcha tras una rigurosa evaluación de las características del estudiante con discapacidad. A través de estas se garantiza que estos estudiantes puedan desenvolverse con la máxima autonomía en los entornos en los que se encuentran, y así poder garantizar su desarrollo, aprendizaje y participación, para la equiparación de oportunidades y la garantía efectiva de los derechos. Los ajustes razonables pueden ser materiales e inmateriales y su realización no depende de un diagnóstico médico de deficiencia, sino de las barreras visibles e invisibles que se puedan presentar e impedir un pleno goce del derecho a la educación. Son razonables cuando resultan pertinentes, eficaces, facilitan la participación, generan satisfacción y eliminan la exclusión.

**Proyección a la comunidad:** ofrecer actividades que propenden por el bienestar de la comunidad educativa.

**Proyectos:** proceso único, consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y de finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme a requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo y recursos.

**Responsabilidad social:** responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que: contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad; tome en

	<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA CARLOS ENRIQUE CORTÉS HERRERA</b>		
	<b>CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN COMUNIDAD</b>		
	Código: GC-PR-01	Versión: 05	Página 7 de 15

consideración las expectativas de sus partes interesadas; cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.

**Satisfacción:** percepción de una parte interesada sobre la prestación del servicio educativo e institucional.

**Servicios de apoyo:** beneficios que permiten satisfacer las necesidades de la comunidad educativa.

**Servicio educativo:** proceso que apoya la adquisición y el desarrollo de la competencia de los estudiantes a través de la enseñanza, aprendizaje o investigación.

**Sistema de gestión:** conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr esos objetivos.

**Vulneración de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.** Es toda situación de daño, lesión o perjuicio que impide el ejercicio pleno de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

### 3. CONDICIONES ESPECIALES

- Todo formato, documento o registro generado desde este proceso, debe cumplir con las normas establecidas en la Guía de Elaboración de Documentos.
- Para que la prestación del servicio se dé según los lineamientos institucionales, es necesario que todo el personal docente que se vincule al proceso, conozca este procedimiento y los formatos definidos para su ejecución.

### 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

#### 4.1 PROCEDIMIENTO DE CONVIVENCIA ESCOLAR:

No	ACTIVIDAD	PHVA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTROS
1	Analizar las estrategias de convivencia escolar del año lectivo	P	Comité de Convivencia Escolar	Al final del año, o principio del año siguiente se reúnen los miembros del Comité Escolar de Convivencia para analizar el resultado de las estrategias de convivencia implementadas y proponer ajustes necesarios para el próximo año lectivo.	Acta Comité de Convivencia Escolar



2	Conformar el Comité Escolar de Convivencia	P	Comité de Convivencia Escolar	<p>El Comité de Convivencia Escolar estará conformado por:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Rector quien preside el comité</li><li>b) Personero Estudiantil</li><li>c) El docente con función de orientación</li><li>d) Coordinador</li><li>e) Presidente del Consejo de Padres</li><li>f) Representante de los Estudiantes</li><li>g) Un docente que lidere procesos o estrategias de convivencia escolar</li></ul> <p>La conformación del Comité quedará registrada en acta, donde a su vez se describen sus funciones conforme a la ley; así mismo se establece el reglamento y el cronograma de reuniones del Comité.</p>	Acta de Reunión(Conformación) Reglamento del Comité POA
3	Ajustar Manual de Convivencia Escolar	P	Comité de Convivencia Escolar	<p>En el momento que se requiera se revisa y ajusta el Manual de Convivencia Escolar, con base en la legislación aplicable, lineamientos institucionales y demás requerimientos de la comunidad educativa. Para ello, el Comité de Convivencia Escolar, hace una revisión del manual vigente y realiza los ajustes que se consideren necesarios.</p> <p>Se presenta a los diferentes estamentos de la Comunidad Educativa y se generan espacios de discusión desde el Consejo de Padres, Consejo Estudiantil, equipo de docentes y directivos, para que realice observaciones pertinentes.</p> <p>El Comité de Convivencia Escolar hace los ajustes finales y presenta la propuesta de Manual de Convivencia Escolar al Consejo Directivo para su aprobación.</p>	Acta Comité de Convivencia Escolar Listados de asistencia Manual de Convivencia Escolar Acuerdo de Consejo Directivo
4	Establecer estrategias para	H	Orientadores de Grupo	Con base en el contexto de la Comunidad Educativa, el diagnóstico de los grupos, las	Acta Comité de Convivencia





	fortalecer la Convivencia Escolar		Comité de Convivencia Escolar	principales faltas que se presentan, entre otras; se identifican las fortalezas y las situaciones que requieren ser intervenidas para asegurar la sana convivencia entre los miembros de la Comunidad Educativa. Dichas situaciones se canalizan a través del Comité de Convivencia Escolar, quien define las estrategias para fomentar la sana convivencia, enfatizando en los valores y la norma; se dinamizan desde los proyectos institucionales y el aula de clase, con el apoyo de los orientadores de grupo, docentes y padres de familia.	
5	Socializar Manual de Convivencia Escolar	de H	Coordinador Directores de grupo	Al iniciar el año lectivo o en el momento que se requiera, se presenta a los docentes el Manual de Convivencia Escolar. En reunión general de padres de familia, consejo de padres o escuela de padres, se presenta el Manual de Convivencia Escolar. Con los estudiantes dicha socialización se hace en buenos días/tardes y jornadas de orientación de grupo. Así mismo, se utilizan medios virtuales (web y blog) y escritos (plegables, circulares, boletines, entre otros).	Actas de Reunión Página web Listado de Asistencia
6	Asignar zonas de acompañamiento y descanso pedagógico	H	Coordinador	Coordinación elabora un cuadro de acompañamiento en las zonas de descanso pedagógico (formato <i>Zonas Acompañamiento</i> ), se realizará por semestre y se notifica por escrito a los docentes y se publica en la sala de profesores.	Zonas de Acompañamiento
7	Realizar orientación de grupo	de H	Directores de Grupo / Docente	Las orientaciones de grupo se abordan según necesidades de tipo académico o convivencial y se desarrollan de acuerdo con una pauta institucional. Se deja evidencia de las orientaciones realizadas en la distribución de tiempo.	Distribución de tiempo
8	Autorizar permisos	los y H	Coordinador	Toda salida de estudiantes, fuera del plantel durante la jornada, debe	Autorización para salir de la institución



	excusas presencial y virtual			autorizarse por escrito en el formato de Autorización para salir de la institución. Finalizando la jornada, el vigilante entrega a coordinación las autorizaciones del día, quien las registra en el Consolidado de Autorización de Salidas. Toda inasistencia de los estudiantes, se debe presentar en el formato de excusa debidamente firmado por el padre de familia, coordinador, director de grupo y por todos los docentes de las asignaturas a las que no asistió. Después todas las excusas física deben ser enviada a coordinación para archivar, y será eliminado después de la entrega de informes de cada período académico.	Consolidado de autorización de salida Excusa de Inasistencia
9	Intervenir faltas al Manual de Convivencia Escolar o situaciones que afecten la convivencia escolar		Directivos Docentes	La intervención de las situaciones que afectan la sana convivencia, se hace según la competencia y el conducto regular establecido a partir de los criterios de la Ley 1620 y lo señalado en el Manual de Convivencia Escolar. Es necesario hacer seguimiento continuo de los avances y/o dificultades de los estudiantes, en el observador del estudiante por parte del director de grupo.	Observador del Estudiante Atención a Padres de Familia Compromisos de Convivencia Hoja de vida Cuadro Estadístico de Situaciones de Convivencia
10	Desarrollar acciones para la prevención y promoción de la convivencia pacífica		Coordinadores Docentes	El coordinador y los docentes desarrollan acciones para la promoción y prevención que busquen intervenir oportunamente los comportamientos que podrían afectar el adecuado desarrollo de los derechos humanos, sexuales y reproductivos con el fin de evitar que se constituyan en factores de riesgo que alteren la convivencia de los miembros de la comunidad educativa. Las acciones de promoción y prevención, están basadas en: capacitaciones dictadas por diferentes estamentos municipales y el apoyo de orientación escolar en	Registros fotográficos Listados de asistencia



				temáticas como: código nacional de policía, el bullying, prevención de sustancias psicoactivas, formación para la convivencia y participación, prevención del abuso sexual y el desarrollo de los proyectos pedagógicos y competencias ciudadanas	
11	Reportar situaciones tipo III al Sistema de información unificado	H	Comité escolar de convivencia	Cuando se presenten situaciones tipo III se debe reunir el Comité Escolar de Convivencia para analizar y activar la Ruta de atención integral para brindar atención oportuna a todos los involucrados, siempre buscando que se respeten los derechos humanos, sexuales y reproductivos.	Acta de Reunión Formato de Sistema de Información Unificado
12	Velar por el cumplimiento del Manual de Convivencia	V	Docentes Directivos	Los directivos y docentes, verificarán el cumplimiento de las normas consignadas en el Manual de convivencia Escolar, por parte de los estudiantes a través del acompañamiento permanente. Frente al incumplimiento, cuando sea necesario y de acuerdo al debido proceso, se citará a los padres de familia o acudientes, para hacer compromiso convivencial como estrategia para mejorar el cumplimiento del Manual de convivencia Escolar.	Citación para padres de familia o acudientes. Observador del estudiante  Compromiso convivencial
13	Realizar seguimiento al comportamiento de los estudiantes	V	Docentes Directores de Grupo	Se hace seguimiento al comportamiento de los estudiantes en los diferentes ambientes de aprendizaje. Siempre que un estudiante incurra en una falta, ésta será intervenida inmediatamente para su corrección y los compromisos adquiridos por el estudiante y padres de familia/acudiente, según el caso, se relacionan en el Observador. Las salidas pedagógicas deben ser autorizadas por los padres de familia/acudientes, previo al desarrollo de la actividad y debe ser entregado por los estudiantes al	Observador Autorización Salida Pedagógica Sistematización diaria de la asistencia en el master



				<p>director de grupo y este a su vez a coordinación.</p> <p>La ausencia de estudiantes a clases se registra en la Planilla de Asistencia, por el docente correspondiente. Cuando el estudiante es reincidente en las inasistencias, el director de grupo o el docente que da la primera hora, indaga con el acudiente el motivo de la misma.</p> <p>Cuando un estudiante no asista a la institución presenta a coordinación su excusa escrita para que sea validada, el coordinador les reporta a los docentes para que establezcan el trabajo que se le asignará.</p> <p>Finalizando el año escolar en el mes de noviembre, cada director de grupo diligencia la hoja de vida del estudiante, con base en lo registrado en el Observador y el concepto individual que se recoge del comportamiento del estudiante.</p>	
14	Efectuar seguimiento a la convivencia escolar	V	Comité de convivencia Escolar	<p>El Comité de Convivencia se reunirá cada que se requiera, para analizar los casos de estudiantes y/o grupos que estén presentando situaciones que requieran estrategias pedagógicas de apoyo. Se registra en el acta de Comité de Convivencia.</p>	Acta de Comité de Convivencia Escolar
15	Levantar acciones de mejoramiento	A	Líder del proceso	<p>Cuando se identifique ineficacia del proceso y/o necesidades de mejoramiento en el mismo, se generan las no conformidades, acciones correctivas y acciones de mejora pertinentes según lo establecido en el proceso de evaluación y mejoras.</p>	Acciones de mejora


**4.2 PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS DE APOYO COMPLEMENTARIO:**



No	ACTIVIDAD	PHVA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTROS
1	Definir servicios y actividades de proyección a la comunidad	P	Líder de Comunidad	<p>Al inicio del año o durante el mismo, se identifican los diferentes servicios (Biblioteca, Profesional de Apoyo (UAI), orientación escolar, tienda y restaurante escolar), a través de los cuales se apoyará el bienestar de la comunidad educativa. Se identifican las características bajo las cuales se da la prestación de los servicios de comunidad.</p> <p>Una vez definidos los servicios y sus 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 Guía Servicios Comunidad y la planeación de las actividades en POA.</p>	Guía Servicios Comunidad POA
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 Guía Servicios Comunidad.</p>	Evidencias de las actividades y servicios prestados Guía Servicios Comunidad



4	Efectuar seguimiento a programas	V	Responsable delegado 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 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 Seguimiento a Servicios de Comunidad.</p> <p>Los controles y frecuencias de seguimiento para los servicios se definen en la Guía de Servicios de Comunidad.</p>	Guía de Servicios de Comunidad. Seguimiento a Servicios de Comunidad
5	Evaluar la satisfacción y conveniencia de los servicios	V	Gestión Directiva Responsable delegado	<p>Los servicios de comunidad son evaluados por los usuarios de los mismos, a través de encuesta de satisfacción. La cual es aplicada en la finalización del año lectivo.</p> <p>Posteriormente el responsable Gestión Directiva 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>	Resultados consolidados Ficha técnica indicador
6	Levantar acciones de mejoramiento	A	Líder del proceso	<p>Cuando se identifique ineficacia del proceso y/o necesidades de mejoramiento en el mismo, se generan las no conformidades, acciones correctivas y acciones de mejora pertinentes según lo establecido en el proceso de evaluación y mejoras.</p>	Acciones de mejora

	<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA CARLOS ENRIQUE CORTÉS HERRERA</b>		
	<b>CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN COMUNIDAD</b>		
	<b>Código:</b> GC-PR-01	<b>Versión:</b> 05	

## CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	NATURALEZA DEL CAMBIO
05	04-08-2022	Se actualiza el proceso, teniendo en cuenta los requisitos de la norma ISO 21001:2018.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Líder de Gestión	Comité de Gestión	Rector