|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **VERSIÓN** | **FECHA** | **CONTROL DE MODIFICACIONES** |
| 1 | Octubre de 2010 |  |
| 2 | Octubre de 2013 | Ajustes en servicios de biblioteca y orientadora escolar |
| 3 | Octubre de 2014 | Ajustes en servicio de la orientación escolar |
| 4 | Agosto de 2017 | Se realizan ajustes de acuerdo a requerimientos de la norma ISO 9001-2015 |
| 5 | Septiembre 2020 | Ajustes en los diferentes servicios que presta la institución a la comunidad educativa. |
| 6 | Mayo 2021 | Ajustes en el servicio de orientación escolar y biblioteca |
| 7 | Mayo 2022 | Ajuste en el servicio de escuela de padres, orientación escolar y biblioteca |
| 8 | Mayo 2023 | Ajuste de acuerdo a los requerimientos de la norma ISO 21001 |
| 9 | Mayo 2024 | Ajustes en el servicio de orientación escolar y biblioteca |
| 10 | Agosto 2024 | Ajustes en las características, controles y evaluación de los servicios. |

|  |  |
| --- | --- |
| Fecha Elaboración: octubre de 2010 | Archivo No. |
| Versión: 10  Agosto 2024 |
| Fecha Aprobación:  Octubre de 2010 |

1. **CARACTERIZACIÓN**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **OBJETIVO:**  Contribuir al bienestar integral de la Comunidad Educativa, mediante la prestación de servicios formativos, y asistenciales, que favorezcan las condiciones para el mejoramiento de su calidad de vida. | | | **RESPONSABLE:**  Coordinadores de los servicios de cada Sede (Arnulfo Flórez, Providencia y sección Bachillerato). | | |
| **INDICADORES:**  Satisfacción de la comunidad educativa con los servicios de formativos y asistenciales, determinando el porcentaje de análisis de resultados, vs el total de encuestas aplicadas. | | | **PARTICIPANTES:**  Comité de Bienestar (coordinadores de servicios de apoyo. | | |
| **ALCANCE:**  Abarca desde la identificación de los servicios de apoyo, hasta la retroalimentación a los coordinadores de los servicios, estudiantes y padres de familia.  Aplica para los servicios de apoyo prestados a la Comunidad Educativa (biblioteca, egresados, escuela de padres, orientación escolar). | | | **FACTORES CLAVES DE ÉXITO:**   * Interés de beneficiarios en los servicios de apoyo ofrecidos. * Continuidad en la prestación de los servicios * Compromiso del personal delegado para cada uno de los servicios de apoyo. * Disponibilidad de recursos para la prestación de los servicios. * Personal idóneo para la prestación de los servicios. | | |
| **PROVEEDORES** | **ENTRADAS** | **ACTIVIDADES** | | **SALIDAS** | **CLIENTES** |
| Direccionamiento Estratégico  Admisiones y Registro  Prácticas pedagógicas  Evaluación y mejora de la gestión  Entidades prestadoras del servicio  Comunidad Educativa | Lineamientos institucionales  Listado de estudiantes  Necesidades asistenciales y de actividades extracurriculares  Resultados de la evaluación de satisfacción  Convenios  Percepción de beneficiarios con los servicios prestados | * Identificar los diferentes servicios de apoyo * Definir características y criterios para los servicios de apoyo * Aprobar criterios de servicios de apoyo. * Socializar condiciones para los servicios de apoyo a la Comunidad Educativa. * Prestar los servicios definidos por la Institución Educativa. * Efectuar seguimiento a los servicios prestados. * Verificar el cumplimiento de compromisos frente a los servicios prestados. * Evaluar la satisfacción de la Comunidad Educativa con los servicios prestados.   Mejorar la gestión del proceso. | | Servicios de apoyo prestados  Pautas de  servicios definidos  Retroalimentación del servicio.  Informe de gestión del servicio  Acciones de mejoramiento | Comunidad educativa  Direccionamiento estratégico  Evaluación y mejora de la gestión |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **RECURSOS** | **REQUISITOS** | **CONTROLES** | **DOCUMENTOS** | **REGISTROS** |
| -Talento Humano: Participantes del proceso.  -Tecnológicos: Equipo de cómputo, Equipos audiovisuales, recursos didácticos,  -Físico: Archivadores, papelería, muebles y enseres, oficina, sala de reuniones, aulas múltiples, locaciones deportivas. | Ley:  Ley 115 del 94  Art.138 -141  Decreto 1860  del 94 Art. 40-  42-59-14  Ley 715 de  2001, en los  artículos 11, 12,  13 y 14  Decreto 0992 de  2002.  Norma ISO 21001:4.2, literales, a, b.  4.3, literales, a, b, c.  5.1.3.  6.1, literales a, b, c, d.  8.1.2, literal, f.  8.1. 3, literal a, # 5.  8.7.  9.1.1., literales, a, b, c, e. | * Seguimiento al cumplimiento de las actividades planeadas * Prestación de los servicios, según criterios definidos * A la cobertura de beneficiarios de los servicios. * Intervención de aspectos por mejorar por los operadores de servicios (retroalimentación). * Disponibilidad de recursos e infraestructura requerida para la prestación de los servicios. * Identificar y controlar los riesgos y oportunidades | -Caracterización Proyección a la Comunidad |  |

1. **DEFINICIONES**

NO APLICA

1. **CONDICIONES GENERALES**

* El Comité Comunidad es la instancia a través de la cual se dinamizan los servicios de proyección institucional y estará conformado por delegados, asignados a cada uno de los servicios de apoyo.
* 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.
* Los responsables de servicios complementarios deben aplicar el análisis de datos a la información generada desde cada uno de sus servicios, con el objetivo de implementar mejoras.
* El almacenamiento de la documentación se hará por un año después de la certificación.

1. **PROCEDIMIENTO**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nº** | **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **DESCRIPCIÓN** | **DOCUMENTOS. Y/O REGISTRO** |
| 1 | IDENTIFICAR LOS SERVICIOS DE APOYO | Comité de Comunidad | El Comité de Comunidad es la instancia a través de la cual se dinamizan los servicios de proyección y estará conformado por representantes de cada sede.  Al inicio del año y durante el mismo, se reúne el Comité Comunidad para identificar los diferentes servicios internos y externos, a través de los cuales se apoyará el bienestar de la comunidad educativa para el mejoramiento de su calidad de vida.  Para la definición de nuevos servicios que se prestarán directamente por la institución, como, por ejemplo, biblioteca, escuela de padres, egresados, orientación escolar; se tendrá en cuenta el resultado de dichos servicios en el año anterior o el impacto que han generado.  Respecto al servicio de biblioteca se han incluido cuatro formatos, que permiten fortalecer organizacionalmente la prestación del servicio, en cuanto al control estadístico y seguimiento de la circulación de libros, uso de espacio, y demás materiales técnicos y de equipos.  Actualmente se cuenta con el servicio de bibliotecaria en ambas sede, Providencia y Bachillerato; la Bibliotecaria de la sede Providencia del año inmediatamente anterior, 2023, estaba vinculada mediante convenio con COMEI, para el año 2024, hubo cambio de convenio, es el operador, KABABI. | Acta de reunión  Formatos control estadístico, seguimiento a circulación y uso de libros, de espacio, y materiales técnicos y de equipos. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nº** | **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **DESCRIPCIÓN** | **DOCUMENTOS. Y/O REGISTRO** |
|  |  |  | El servicio de Escuela de Padres se desarrollará de manera presencial, previa organización con el profesional o tallerista idóneo. En aras de evaluar los talleres desarrollados, y conocer las sugerencias o recomendaciones, por parte de los padres de familia, se entregará un formato en físico, al finalizar cada taller. Para la finalización del año lectivo, se aplicará una encuesta de satisfacción, para la evaluación del servicio prestado.  La orientación escolar es un servicio que se desarrolla en las tres sedes; el docente orientador recibirá las remisiones vía whatsapp o físicas, por parte de los directores de grupo, coordinadores, o por cualquier docente de la institución. De igual manera el orientador escolar, realiza las respectivas devoluciones, esto dependiendo de la naturaleza de los casos, debido a que posiblemente existirán situaciones, en las cuales se debe considerar taxativamente el principio de la confidencialidad. Con base a lo anterior, se diligencia un formato en el cual se consolida el resultado de dichas asesorías, y finalmente será enviado al docente coordinador del servicio.  Para el año 2021, se ha incluido en el servicio Orientación Escolar, una variable, en relación con el servicio que presta la UAI, la cual consiste en “atención a estudiantes en condición de discapacidad. En efecto y para el respectivo seguimiento, dicha institución, debe consolidar el proceso de las remisiones y/o atenciones, en un formato elaborado por la coordinadora Gabriela Mabel Gallego Restrepo.  Para éste año 2024 el servicio de orientación escolar cuenta con practicantes de psicología del Tecnológico de Antioquia, los cuales están distribuidos entre las tres sedes; vale resaltar que dichos practicantes están sujetos a rotación por parte de la Universidad.  Ingresa un nuevo servicio al proceso, el de Egresados. Se encuentra en proceso de  implementación, pues se partió de una encuesta diagnóstica, y con base a la misma se están realizando las adecuaciones necesarias, y además se tendrá en cuenta la disponibilidad de tiempo de los egresados; es de resaltar que para el año 2022 se realizó nuevamente la encuesta, teniendo en cuenta directrices auditoría externa (ICONTEC), pues se hizo necesario delimitar la población a encuestar, y es así que se determinó aplicar la encuesta a estudiantes egresados entre los años 2018-2021.  . | Formato físico y digital, para evaluación talleres.  Formulario digital, encuesta de satisfacción  CODIGO: PC-Fo-08:  Seguimiento a asesorías |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nº** | **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **DESCRIPCIÓN** | **DOCUMENTOS. Y/O REGISTRO** |
| 2 | DEFINIR CRITERIOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS | Comité de Comunidad | Iniciando el año lectivo o en el momento que se requiera, se identifican las condiciones bajo las cuales el operador debe prestar el servicio, la forma como se dará el acompañamiento por parte de la institución, los controles que se efectuarán y el conocimiento de la agenda y características bajo las cuales el operador prestará el servicio.  Una vez definidos los servicios y criterios de acompañamiento, se asigna el personal de la institución responsable de los mismos y se establecen los criterios y controles para la prestación de los servicios, registrándose en el acta de la reunión.  Dichos criterios y controles se actualizan en la *Guía para el Acompañamiento a Servicios de Comunidad.* | Acta de reunión |
| 3 | SOCIALIZAR SERVICIOS A LA COMUNIDAD | Responsable de servicios de Comunidad | Al inicio del año o en el momento que se requiera, los responsables de los servicios internos difunden a la comunidad educativa el servicio que se prestará y las condiciones del mismo.  La socialización debe propiciar la motivación de la comunidad educativa para el acceso y utilización de dichos servicios. | Evidencias de difusión |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nº** | **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **DESCRIPCIÓN** | **DOCUMENTOS. Y/O REGISTRO** |
| 4 | PRESTAR LOS SERVICIOS DE APOYO | Responsable de Servicio | La prestación de los servicios de comunidad se realiza según los parámetros institucionales y los compromisos que surjan de acuerdo a la dinámica institucional y/o convenios o contratos definidos.  Se debe tener en cuenta para la prestación y acompañamiento a los servicios, las pautas establecidas en la *Guía para el Acompañamiento a Servicios de Comunidad.* |  |
| 5 | EFECTUAR SEGUIMIENTO A LOS SERVICIOS PRESTADOS. | Responsable de servicios de Comunidad | Para servicios prestados periódicamente:  El acompañamiento a los servicios se hace permanentemente, con el fin de asegurar el cumplimiento de condiciones para la prestación dichos servicios, sin embargo, el seguimiento a través del formato se aplicará de acuerdo a las circunstancias, es decir, aquellos servicios que obtengan resultados satisfactorios con frecuencia se evaluarán esporádicamente, mientras que los servicios que estén presentando algún tipo de inconformidad en forma reiterativa, se evaluarán una vez por semestre.  Para servicios prestados esporádicamente:  La verificación de cumplimiento de compromisos adquiridos por los operadores, se hace en el momento de la prestación del servicio, según los controles definidos.  Los controles realizados esporádicamente, se registran en el formato *Seguimiento a la Prestación de Servicios de Apoyo.*  Cuando en la verificación se identifica el incumplimiento de compromisos, se debe relacionar la recomendación de mejoramiento. | *Seguimiento a la Prestación de Servicios de Apoyo* |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nº** | **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **DESCRIPCIÓN** | **DOCUMENTOS. Y/O REGISTRO** |
|  |  |  |  |  |
| 6 | EVALUAR LA  SATISFACCIÓN DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA CON LOS SERVICIOS PRESTADOS. | Responsable de servicios de Comunidad | Los servicios de apoyo son evaluados por los usuarios de estos; los docentes coordinadores de los servicios, aplicarán la evaluación virtualmente (formulario office, a estudiantes beneficiarios y padres de familia).  Con base a los resultados obtenidos, se realizan procesos de retroalimentación a los coordinadores de los servicios, operadores, y luego notificación a la comunidad en general. | *Evaluación de servicios de comunidad* |
| 8 | MEJORAR LA GESTIÓN DEL PROCESO | Líder del Proceso | Cuando se presenten no conformidades y/o necesidades de mejoramiento, se deben intervenir a con acciones correctivas o de mejora, esto según lo establecido en el proceso Evaluación y Mejora de la Gestión*.* | Acciones de Mejoramiento |

1. **ARCHIVO**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **IDENTIFICACION** | | **Responsable de Almacenamiento** | **ALMACENAMIENTO** | | **Tiempo de Retención** | **Disposición Final** |
| **Código** | **Nombre** | **Lugar** | **Forma** |
|  | Actas de reunión | Líder del proceso | Google drive | Virtual | 1 AÑO | Papelera virtual |
| PC-Fo-01 | Seguimiento a servicios a la comunidad | Comité comunidad | Google drive | Virtual | 1 AÑO | Papelera virtual |
| PC-Fo-03 | Evaluación de servicios a la  comunidad | Comité comunidad | Google drive | Virtual | 1 AÑO | Papelera virtual |
| PC-Fo-02 | Control reserva de  espacios en biblioteca | Bibliotecaria Martha Agudelo | Carpeta biblioteca | Física | 1 AÑO | Papelera virtual |
| PC-Fo-06 | Seguimiento y control Materiales de  biblioteca | Bibliotecaria Martha Agudelo | Carpeta biblioteca | física | 1 AÑO | Papelera virtual |
| PC-Fo-08 | Seguimiento asesorías orientación  escolar | Orientador escolar: Arley Guillermo David Vásquez. | Google drive | Virtual | 1 AÑO | Papelera virtual |