

 	INSTITUCIÓN EDUCATIVA ANTONIO JOSÉ DE SUCRE “Formando ciudadanos competentes con responsabilidad social”	
CÓDIGO: PC-GU-03	GUÍA DE SERVICIOS	VERSIÓN: 16

OBJETIVO

Describir las características y controles requeridos para la prestación de los servicios complementarios a la prestación del servicio educativo.

ALCANCE

Aplica para los servicios complementarios a la prestación del servicio educativo.

DEFINICIONES

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.

Educador: persona que desempeña actividades de enseñanza.

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

Parte Interesada: persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

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

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.

DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS

❖ BIENESTAR

OBJETIVOS

- Fomentar el bienestar integral de las familias a través de la provisión de auxilios estratégicos y la ejecución de actividades enriquecedoras que respondan a sus necesidades, promoviendo así un ambiente de apoyo y desarrollo comunitario.
- Brindar espacios de reconocimiento significativos e integración a los docentes, que a su vez contribuyan a un ambiente laboral positivo, colaborativo y motivador.

CARACTERÍSTICAS

- Los beneficiarios del proyecto de Bienestar son las familias que manifiestan la necesidad de contar con la ayuda que se ofrece.

 	INSTITUCIÓN EDUCATIVA ANTONIO JOSÉ DE SUCRE “Formando ciudadanos competentes con responsabilidad social”	
CÓDIGO: PC-GU-03	GUÍA DE SERVICIOS	VERSIÓN: 16

DESDE BIENESTAR ESTUDIANTIL Y DE LAS FAMILIAS

- Los mercados donados se recogen con la ayuda de todos los miembros de la comunidad y algunas entidades externas que brindan donaciones.
- Los mercados son entregados de acuerdo a lo planeado desde el POA, la cantidad de mercados que se entregan dependen de lo que se recolecte.
- La participación en la celebración de las quinceañeras es voluntaria, pero deben cumplir con los acuerdos a los que se lleguen.
- Los refrigerios diarios se entregan a estudiantes de escasos recursos, de los grados de 6° a 9°.
- Los bazares realizados tendrán como objetivo la consecución de recursos para la entrega y apoyo a las actividades del servicio.

ACTIVIDADES

- ☺ Entrega de mercados a las familias que lo necesiten de acuerdo a las fechas programadas
- ☺ Bazar con toda la comunidad educativa para recolectar fondos y ayudar a más familias con donaciones de mercado
- ☺ Actividades con la comunidad educativa para recolectar fondos
- ☺ Fiesta de quinceañeras
- ☺ Entrega de refrigerios a estudiantes de 6° a 9°

DESDE BIENESTAR DOCENTE

- Se tiene en cuenta a los directivos y docentes con la creación de espacios que fortalezcan los valores y el bienestar docente
- Mediar los intereses de la institución y de los trabajadores
- Mejorar y mantener la salud física y psicológica de los empleados
- Mejorar el clima laboral, mediante actividades de integración del personal
- Ayudar a la integración, las relaciones interpersonales y laborales
- Para el bienestar docente se realizan actividades relacionadas con fechas especiales, con el fin de mejorar el clima laboral y mejorar el bienestar de los docentes

ACTIVIDADES

- ☺ Reconocimiento en las fechas de cumpleaños de cada docente y directivo
- ☺ Reconocimiento de docentes por el trabajo que realizan
- ☺ Celebración de fechas especiales

❖ ORIENTACIÓN ESCOLAR

 	INSTITUCIÓN EDUCATIVA ANTONIO JOSÉ DE SUCRE “Formando ciudadanos competentes con responsabilidad social”	
CÓDIGO: PC-GU-03	GUÍA DE SERVICIOS	VERSIÓN: 16

OBJETIVOS:

Asesorar proyectos para la prevención de riesgos psicosociales y promoción de la salud mental, en articulación con los demás estamentos de la comunidad educativa.

Orientar, remitir y hacer seguimiento a los estudiantes que lo requieran, estableciendo rutas de trabajo para la atención oportuna de casos especiales.

CARACTERÍSTICAS

- Con relación al servicio de Orientación escolar, el procedimiento de remisión de estudiantes por parte de los directores de grupo, debe apoyarse en el debido proceso contemplado en el Manual de convivencia y en el concepto de los demás docentes que asisten al grupo, haciendo énfasis en las estrategias implementadas desde las Direcciones de grupo y las Coordinaciones para la solución de las dificultades presentadas en los estudiantes que afectan su desempeño escolar. Existen otros casos que, por sus características, se remiten al servicio de manera prioritaria porque ameritan alguna activación de la ruta de atención integral a nivel externo. Vale aclarar que el servicio ofrecido desde orientación, como el nombre lo indica es de asesoría pedagógica, no constituye un servicio asistencial o clínico que pueda reemplazar la intervención especializada ofrecida por las EPS de los estudiantes.
- El director de grupo o el coordinador diligencian el respectivo registro y lo entregan al Docente orientador para iniciar la atención.
- El Docente orientador ofrece asesoría a estudiantes, docentes, Directivos docentes y padres de familia frente al manejo adecuado de las dificultades presentadas, con miras a cualificar el acompañamiento de los alumnos, incluyendo también las remisiones a evaluaciones y tratamientos especializados según el caso. El docente orientador apoya de igual modo, el trabajo que se realiza desde las tertulias familiares y desde el proyecto de Estilos de vida saludable ofrecido por la institución y que incluye la Educación para la sexualidad, los hábitos de vida saludable, como estrategia para contrarrestar los factores de riesgo presentes en la cotidianidad de nuestros estudiantes, como el uso indebido de sustancias psicoactivas y otras adicciones, el acoso escolar, la violencia intrafamiliar, el abuso sexual, entre otros. Así mismo, hace parte activa del Comité escolar de Convivencia.
- Este servicio también apoya el trabajo que se realiza desde la gestión del talento humano, ofreciendo capacitaciones que permitan el desarrollo de competencias que favorezcan una mejor prestación del servicio educativo.
- El docente orientador también ofrece asesoría a los diferentes consejos y comités que necesiten de su ayuda para la toma de decisiones.
- En cuanto al servicio que se presta desde la (UAI), esta dependencia debe informar oportunamente tanto a la institución, como a los padres de familia el proceso que se ha llevado con los estudiantes reportados al SIMAT por su diversidad, incluidas discapacidades y /o talentos.
- La UAI debe dejar registro de todos los casos atendidos y del tipo de intervención realizada con los diferentes estamentos de la comunidad educativa involucrados en la atención de estas diversidades.
- Desde el servicio se brinda asesoría a docentes y directivos para el desarrollo de competencias socioemocionales en los miembros de la comunidad educativa.

ACTIVIDADES

- ☺ Orientación individual a estudiantes, padres de familia, docentes y equipo directivo.
- ☺ Capacitación para docentes en el fortalecimiento de la convivencia escolar
- ☺ Taller de preparación a la vida universitaria y laboral para estudiantes de 11º

 	INSTITUCIÓN EDUCATIVA ANTONIO JOSÉ DE SUCRE “Formando ciudadanos competentes con responsabilidad social”	
CÓDIGO: PC-GU-03	GUÍA DE SERVICIOS	VERSIÓN: 16

- ☺ Elaboración de informes de estudiantes para apoyar el trabajo interinstitucional.
- ☺ Seguimiento a procesos de intervención profesional externa de estudiantes con diversidades.
- ☺ Socialización de documentos y estrategias pedagógicas de manera virtual desde el blog de orientación a docentes y padres de familia para el acompañamiento de los estudiantes.
- ☺ Material de apoyo a través del blog de Orientación escolar dirigido al desarrollo de competencias socioemocionales y a la prevención de riesgos psicosociales con los estudiantes y padres de familia.

❖ TIEMPO PRODUCTIVO

OBJETIVO: Fomentar el bienestar integral y fortalecer los lazos familiares al ofrecer espacios de formación y capacitación que impulsen el desarrollo de habilidades productivas y contribuyan significativamente al mejoramiento de la calidad de vida de las familias.

CARACTERÍSTICAS

- Los participantes deben contar con los materiales necesarios para el desarrollo del taller
- Las diferentes actividades y talleres son gratuitos
- La invitación para participar de los talleres y encuentros de formación se realizará una semana antes de dictar cada taller, por medio de carteleros y la página institucional.
- Las temáticas de los talleres dependerán de las necesidades de los participantes y la disponibilidad de las personas que lo van a dictar

ACTIVIDADES

- ☺ Talleres semanales de asistente de bilingüismo, para avanzar, solución y manejo de la plataforma para padres y estudiantes.
- ☺ Talleres semestrales para la comunidad

❖ TERTULIAS

OBJETIVO: Ofrecer a los estudiantes una preparación espiritual y formativa para los sacramentos de la Primera Comunión, así como el apoyo logístico y pastoral necesario para la celebración significativa de esta ceremonia

CARACTERÍSTICAS

- Los participantes deben realizar la inscripción pertinente con los docentes encargados y presentar a tiempo la papelería exigida.
- Los participantes deben asistir de manera puntual a todos los encuentros establecidos y en los horarios indicados.
- Las familias deben ser responsables con los compromisos adquiridos.
- Los estudiantes deben ser respetuosos en los encuentros y cumplir con los compromisos asignados.

ACTIVIDADES

 	INSTITUCIÓN EDUCATIVA ANTONIO JOSÉ DE SUCRE “Formando ciudadanos competentes con responsabilidad social”	
CÓDIGO: PC-GU-03	GUÍA DE SERVICIOS	VERSIÓN: 16

- ☺ Inscripciones y recibimiento de papelería
- ☺ Talleres de preparación para los sacramentos de primera comunión.
- ☺ Desarrollo de diferentes actividades que enriquecen la preparación para el sacramento de la primera comunión.

DESARROLLO DE LOS SERVICIOS

Los servicios se prestan de acuerdo a la agenda establecida por la Institución Educativa y a las necesidades de los estudiantes y otros beneficiarios.

EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS

Anualmente se evalúan los servicios a través de la encuesta de satisfacción, la cual sirve de insumo para la medición del indicador, el cual es reportado en el cuadro de mando integral y de acuerdo a su resultado y respectivo análisis se toman decisiones para la mejora de la prestación de los servicios complementarios.

HISTORIAL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	Marzo 27/2012	Actualización de la guía de servicios en los servicios de: bienestar estudiantil, actividades culturales, recreativas y deportivas, orientación y restaurante escolares.
2	16-MAY-2012	Actualización de la guía de servicios en el servicio de orientación escolar, donde se eliminó el servicio de la UAI y solo se deja el de orientación escolar.
3	05-MAR-2013	Actualización de encabezados incluyendo el logo que identifica la institución con certificado de calidad ISO 9001.
4	12-ABRIL- 2013	Actualización de la guía de servicios incluyendo los nuevos servicios de centros de interés y CEPAD, cambio de nombres de los servicios de preicfes por saber sucreño, escuela de padres por tertulias familiares y actividades culturales por recreando. Ampliación de las actividades del servicio de saber sucreño.
5	30 – JULIO 2013	Se retiró el servicio de restaurante y tienda escolar, se anexo el servicio prestado por la UAI desde el servicio de orientación escolar.
6	08 – OCTUBRE 2013	Se retiró el criterio de evaluación de todos los servicios, ya que se determinó que los servicios serán evaluados desde el instrumento de evaluación de satisfacción, de evaluación y mejora.
7	2 – FEBRERO 2014	Se cambió el logo del encabezado. Se ampliaron las actividades en el servicio de la biblioteca

 	INSTITUCIÓN EDUCATIVA ANTONIO JOSÉ DE SUCRE “Formando ciudadanos competentes con responsabilidad social”	
CÓDIGO: PC-GU-03	GUÍA DE SERVICIOS	VERSIÓN: 16

		Se quita en el servicio de orientación lo relacionado con la UAI, por ser un proveedor externo. Se quita por el momento de la guía de servicios los centros de interés
8	6 – JUNIO 2014	Se anexaron nuevos ítems de control en cada uno de los servicios, que permitan realizar un mejor seguimiento del servicio.
9	9 de febrero 2015	Se modificó algunos aspectos relacionados con la redacción de la guía de servicios de saber sucreño, además se eliminó todo lo relacionado con la actividad de olimpiadas interinstitucionales. Se retira de los controles de orientación escolar el ítem de Convocatoria a los padres de familia para la participación en el Proyecto de investigación de NEETIC del Plan Digital TESO, que este año no se tiene información de este proyecto
9	20 de abril de 2015	Se elimina todo lo relacionado con los servicios de saber sucreño y tiempo para el talento.
10	13 de abril de 2016	Se elimina todo lo relacionado con el servicio de CEPAD y seguridad vial y se incluye el servicio de TIEMPO PRODUCTIVO
10	16 de mayo de 2017	Se hacen algunas correcciones en la redacción y características de algunos servicios
10	22 de agosto de 2017	Se hacen cambios en la redacción de los servicios de orientación escolar y se cumplen los talleres de tiempo productivo
10	27 de febrero de 2018	Se cambia en el encabezado el lema institucional
11	24 de febrero de 2019	Se retira de la guía el servicio de tertulia familiares. Se organiza la redacción y organización del servicio de tiempo productivo
11	22 de mayo de 2019	Se anexa al servicio de bienestar, actividades relacionadas con el bienestar de docentes y se cambia el nombre por Bienestar.
12	27 de septiembre de 2019	Se anexa el objetivo de cada servicio
13	17 de marzo de 2020	Se anexa a la guía de servicios las actividades que se realizan en cada servicio, amplía el objetivo del servicio de biblioteca.

 	INSTITUCIÓN EDUCATIVA ANTONIO JOSÉ DE SUCRE “Formando ciudadanos competentes con responsabilidad social”	
CÓDIGO: PC-GU-03	GUÍA DE SERVICIOS	VERSIÓN: 16

13	Junio 30 de 2020	Se cambian las características y controles desde cada servicio, adecuándolo a la nueva manera de la prestación de los servicios, debido a la situación de aislamiento social actual.
13	03 de marzo de 2021	Se actualizan los diferentes servicios teniendo en cuenta el modelo de alternancia y el nuevo indicador. Se actualizaron los logos del ICONTE y el encabezado.
13	12 de abril de 2022	Se actualizan todos los servicios desde la presencialidad y con las mejoras realizadas en la prestación de cada uno.
14	24 de mayo de 2022	Se actualiza el diseño de la guía y la redacción de algunas características, se elimina la parte de controles.
15	19/01/2024	Se actualizan logos con base en la certificación ISO 21001:2018.
16	13 de marzo de 2024	Anexo del servicio de tertulias desde la preparación y celebración de los sacramentos de la primera comunión y la confirmación.
16	7 de octubre de 2024	Se hacen algunas modificaciones en la redacción de algunos de los servicios y el cambio de objetivos en el servicio de orientación.
16	Marzo del 2025	Se actualizó la redacción de algunos de los objetivos de la guía.
16	Junio 3/2025	Se eliminó la información relacionada con el servicio de biblioteca, ya que en comité de calidad se decidió que biblioteca no es un servicio, si no más bien un espacio