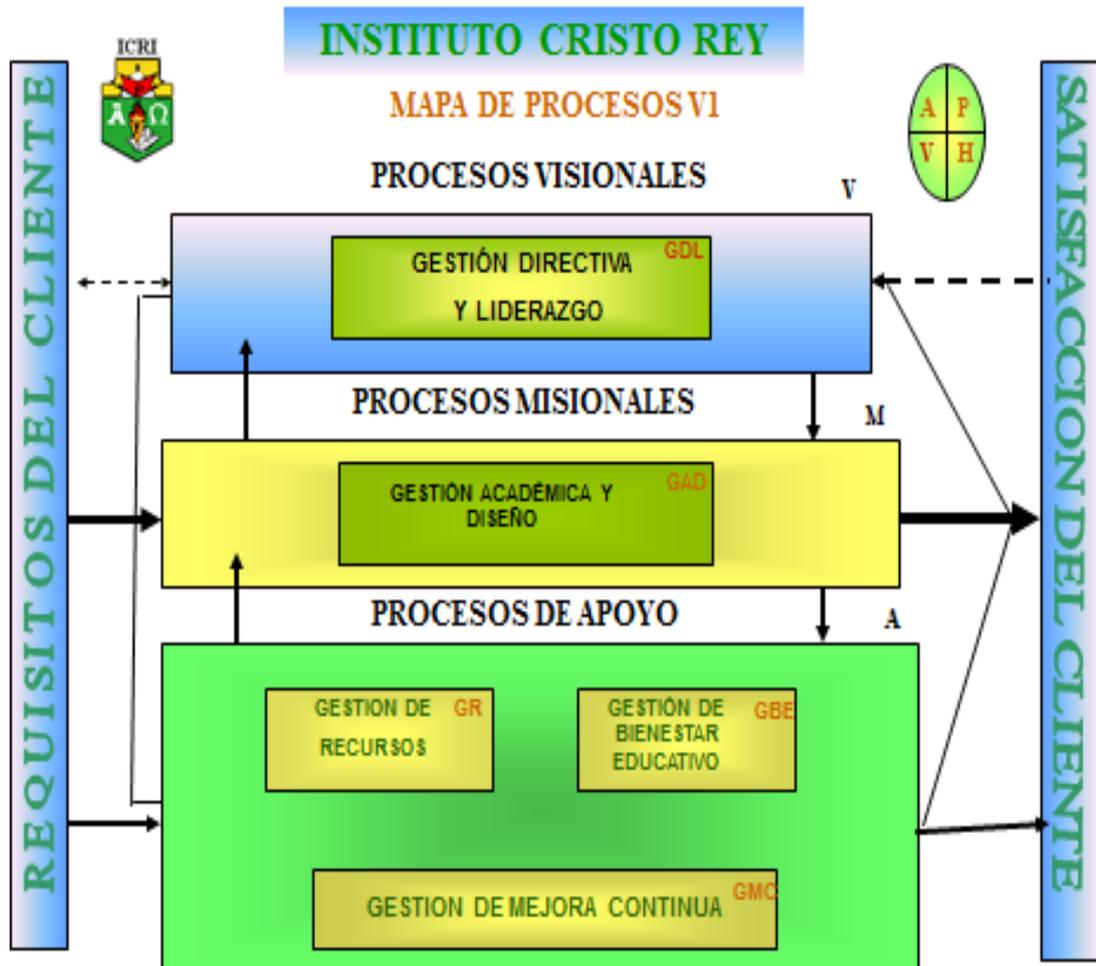


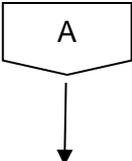
1. Gestión estratégica.
- 1.1. Mapa de procesos.



## 1.2. Caracterización.

<p><b>OBJETIVO:</b></p> <p>Propiciar el bienestar físico, psicológico, moral, emocional y la satisfacción de la comunidad educativa a través de los servicios internos y externos que permitan cumplir con los requisitos, necesidades y expectativas de las partes interesadas.</p>	<p><b>RESPONSABLES:</b></p> <p>Líder de proceso (Maestra de Transición)</p>	<p><b>INDICADORES:</b></p> <p>Encuesta de satisfacción del cliente</p> <p><u>Satisfacción en Servicios de Bienestar:</u></p> $\frac{\sum \text{Resultados satisfacción en servicios de bienestar}}{\text{Total Servicios de bienestar evaluados}} \times 100$
<p><b>ALCANCE:</b></p> <p>Aplica para la prestación de <u>Servicios Internos:</u> Biblioteca, Psicología, Escuela de Padres, portería y Acción Social.</p> <p><u>Servicios Externos</u> Cafetería, Papelería, servicios extracurriculares y el seguimiento y la mejora del proceso.</p>	<p><b>RECURSOS:</b></p> <p>Humanos, de infraestructura tales como equipos de hardware, office, software, Sala de reuniones.</p> <p>Equipos audiovisuales, logístico, financieros.</p>	
<p><b>ENTRADAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PEI (Matrices de: (Riesgos y oportunidades, interacción y secuencia de procesos y de autoridades y responsabilidades y de comunicaciones, requisitos para el servicio).</li> <li>-Política y Objetivos de calidad, directrices, filosofía y Perfiles de Colegios Arquidiocesanos</li> <li>-Requisitos, necesidades y expectativas de las partes interesadas e institucionales</li> <li>-Necesidades de cambio de requisitos, proceso y/o servicios.</li> <li>- CMI (cuadro de mando integrado</li> <li>- Lineamientos de control de Procesos, productos y servicios contratados externamente.</li> <li>-Listado de estudiantes.</li> <li>-Necesidades de Cambio.</li> <li>-Resultados satisfacción de servicios</li> <li>-Presupuesto</li> <li>-Insumos</li> <li>-Donaciones</li> <li>-Normatividad educativa vigente.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>ACTIVIDADES PRINCIPALES:</b></p> <p><b><u>Planificar:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Recibir directrices institucionales</li> <li>* Definir y planificar las condiciones y requisitos para la prestación del servicio.</li> <li>* Determinar acciones para abordar riesgos y oportunidades del proceso.</li> <li>* Planificar cambios en el proceso, servicio y/o requisitos.</li> </ul> <p><b><u>Hacer:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Realizar control a los requisitos y servicios suministrados externamente.</li> <li>* Difundir servicios del proceso.</li> <li>* Ejecutar los servicios de bienestar Institucional</li> <li>* Realizar control a la propiedad del cliente</li> <li>* Ejecutar la evaluación de satisfacción de Servicios de Bienestar</li> </ul> <p><b><u>Verificar:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Hacer seguimiento a las actividades posteriores a la prestación del servicio</li> <li>* Controlar las salidas No conformes del servicio de bienestar</li> <li>* Realizar seguimiento y medición a los indicadores de Gestión</li> </ul> <p><b><u>Actuar:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Generar e implementar mejoras al Proceso</li> </ul>	<p><b>SALIDAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Servicios prestados.</li> <li>*Plan operativo.</li> <li>*Resultados de satisfacción de los servicios.</li> <li>*Riesgos y oportunidades para prevenir y aprovechar.</li> <li>*Informes de gestión.</li> <li>*Control de la propiedad del cliente</li> <li>*Seguimiento a egresados</li> <li>*Servicios No conformes tratados</li> <li>*Plan de Mejoramiento</li> </ul>

## 1.3. Procedimiento de la gestión de la Comunidad.

No	Actividad	Responsable	Descripción	Información Documentada
1P	Recibir directrices institucionales		Con el análisis de <b>contexto interno y externo pertinente (4-4.1)</b> , la identificación de las <b>necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas (4.2)</b> , la determinación de promover el <b>enfoque al cliente (5.1.2)</b> , el conocimiento de la <b>política de calidad (5.2)</b> , los <b>objetivos de calidad (6.2)</b> , el horizonte institucional (Visión Misión, principios y valores) y el plan estratégico, se reciben las directrices institucionales donde los responsables y participantes del proceso, no sólo deben conocerlos, si no, que entiendan su <b>rol, responsabilidad y autoridad (5.3)</b> para el cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas, los legales y reglamentarios y contribuir con la satisfacción del cliente desde los servicios que presta y en especial, que <b>tomen conciencia (7.3)</b> de las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC y la importancia de conseguir los resultados propuestos,	PEI Acta de Reunión A-In-Fo01
2P	Definir y planificar las condiciones y requisitos para la prestación del servicio		En el comité consultivo y de calidad, se, definen las condiciones, <b>recursos y requisitos del cliente, los legales y reglamentarios (8.1 – 8.2)</b> de los servicios que desde el proceso se ofrece, para asegurarse que tiene la capacidad de cumplirlos y cuando existan diferencias entre los requisitos expresados previamente y no expresados por los clientes, la institución debe confirmarlos antes de su aceptación, mediante el diálogo y <b>comunicación con los clientes (8.2.1)</b> y partes interesadas, de acuerdo a lo estipulado en el PEI ( <b>matriz de requisitos) página xxx.</b> Igualmente se planifican los servicios y las actividades que se desarrollarán durante el año, algunas de ellas, estarán incluidas en el plan estratégico, otras en el cronograma general y otras en el plan operativo del proceso, para su aprobación.	Acta de Reunión A-In-Fo01 <b>PEI (Políticas de Servicios de Bienestar) página xxx.</b> Plan Operativo (V-PE-Foxx)
3P	Determinar acciones para abordar riesgos y oportunidades del proceso	COMITÉ DE BIENESTAR EDUCATIVO	Teniendo en cuenta la comprensión del contexto interno y externo, las necesidades y expectativas de las partes interesadas, la institución a través del comité de calidad determinará y <b>planificará los riesgos y oportunidades (6 – 6.1. – 6.1.1 – 6.1.2)</b> pertinentes en cada proceso que permitan mejorar la prestación del servicio y el cumplimiento de los requisitos, todo esto se realiza en la matriz de riesgos y oportunidades <b>V-GDL-MaXX.</b>	Matriz de riesgos y oportunidades <b>V-GDL-MaXX.</b>
4P	Planificar cambios en el proceso, servicio y/o requisitos		Cuando se identifiquen o presenten situaciones <b>de cambio (6.3 -8.5.6)</b> , necesarios en el proceso y/o en los <b>requisitos del servicio (8.2.2)</b> , y se haga la <b>revisión de los requisitos y servicios (8.2.3)</b> que puedan afectar la integridad del SGC y el horizonte institucional, se gestionan según lo establecido en el PEI (Planificación de Cambios) página <b>XXX</b>	PEI (Planificación de Cambios)
5H	Realizar control a los requisitos y servicios suministrados externamente.  		Los <b>controles a aplicar a cada uno de los procesos, productos y servicios suministrados externamente (8.4. – 8.4.1)</b> y el <b>Tipo y alcance del control (8.4.2)</b> , para asegurarse que son conformes con los requisitos, están especificado en el <b>PEI</b> , página <b>XXX</b> .  Estos controles se aplican a los productos y servicio que están destinados a incorporarse dentro del instituto como los productos y servicios proporcionados directamente por proveedores externos cómo la cafetería, el almacén y la empresa de los uniformes.  El transporte de estudiantes no corresponde a un servicio prestado directamente por el Instituto Cristo Rey, ni contratado por el mismo. <b>Por lo tanto el seguimiento y control es efectuado directamente por el padre de familia.</b>  <b>El servicio de cafetería, papelería y escuela de padres es prestado por terceros, frente a los cuales la Institución solamente efectúa el control a la prestación del servicio, según los criterios definidos en la Guía Políticas de Bienestar Institucional</b>	PEI (Políticas de Servicios de Bienestar) página xxx.

6H	Difundir servicios del proceso	LÍDER DE PROCESO	<p>Al inicio del año lectivo o cuando se requiera, se presenta a la comunidad educativa los servicios de bienestar que se prestarán durante el año lectivo y las condiciones para el acceso a dichos servicios.</p> <p>La <b>comunicación con el cliente (8.2.1 a)</b> y la difusión se hace a través de carteleras, reuniones, circulares, ICR día a día, pagina Web, entre otros y de acuerdo a lo establecido en PEI (matriz de comunicaciones V-GDL-MaXX) pag XX.</p>	<p>Acta de Reunión</p> <p>A-In-Fo01</p> <p>Plan Operativo General</p> <p>(V-PE-Fo05)</p> <p>Evidencias de Difusión</p>
7 H	Ejecutar los servicios de bienestar Institucional	RESPONSABLES DE CADA SUBPROCESO	<p>Los responsables de cada subproceso prestan el servicio, teniendo en cuenta los requisitos y condiciones generales definido. Las condiciones de planeación, ejecución, verificación y mejora de los subprocesos, psicología, biblioteca y acción social. Las condiciones de funcionamiento de servicios adicionales (cafetería, portería, Papelería y egresados), ambas, están definidas en el PEI (Políticas de Servicios de Bienestar) página xxx.</p>	<p>PEI (Políticas de Servicios de Bienestar) página xxx.</p>
8 H	Realizar Encuesta de satisfacción		<p>De acuerdo a las directrices dadas se realiza la encuesta de satisfacción con los parámetros que están establecidos en el PEI.(encuesta de satisfacción del cliente) página XX y se presentan los informes respectivos a la alta dirección como elemento de entrada para la revisión por la dirección y diagnóstico institucional.</p>	
9 H	Realizar control a la propiedad del cliente		<p>El control y manipulación de la <b>propiedad del cliente (8.2.1-d)</b>, se realiza de acuerdo a lo establecido en el punto <b>XX</b> de este procedimiento.</p>	
10V	Hacer seguimiento a las actividades posteriores a la prestación del servicio		<p>El seguimiento a las <b>actividades posteriores a la entrega (8.5.5)</b> de los servicios prestados se hace de la siguiente manera:</p> <p>Con los egresados se hace el control y seguimiento frente a su futuro profesional y laboral mediante una encuesta egresados(A-GBE-FoXX) y se presenta un informe de cuantos estudiantes se presentaron y pasaron a la educación superior en el sector público y en el privado. Igualmente se indaga sobre el impacto del proceso formativo durante el tiempo que estuvieron en la institución, esto se hace con los egresados de los últimos <b>10</b> años.</p> <p>Finalizando cada periodo académico o una vez se culmine la prestación de los servicios de bienestar, se evalúa la satisfacción de los usuarios o beneficiarios de los mismos, en coordinación con el proceso gestión de</p>	<p>encuesta egresados(A-GBE-FoXX)</p> <p>Acta de Reunión</p> <p>A-In-Fo01</p>

			mejoras y se realiza el seguimiento a los servicios, a través de los controles establecidos, posteriormente se reúnen para retroalimentar a los responsables y operadores de servicios internos y externos, sobre los resultados y generar los correctivo o planes de mejoramiento necesarios. Se genera Acta de la Reunión.	
11V	Controlar las salidas No conformes del servicio de bienestar		<p>El control de las <b>salidas No conformes (8.7 – 8.7.1 y 8.7.2.)</b> se hace de acuerdo a lo estipulado en el proceso de gestión de mejora continua G-MC-GuXX, para tomar acciones basadas en la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los servicios. Esto aplica a los servicios no conformes después de la entrega, durante o después de la provisión de los servicios.</p> <p>Los servicios no conformes se tratan de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Corrección</li> <li>-Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de producto y servicio.</li> <li>-Información al cliente</li> <li>-Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.</li> </ul>	
12V	Realizar seguimiento y medición a los indicadores de Gestión		<p>Posterior a la reunión de Comité de Bienestar, el líder de Proceso presenta un informe de gestión a la Rectoría en el formato establecido (Informe de Gestión e Indicadores).</p> <p>Para los periodos en que se realice la evaluación institucional, se recopilan los resultados de satisfacción de los servicios de bienestar y se incluyen en el informe.</p>	<p>Acta de Reunión</p> <p>A-In-Fo01</p> <p>Informe de Gestión e Indicadores</p> <p>V-PE-Fo09</p>
13A	Generar mejoramiento del proceso		Cuando se identifique ineficacia del proceso y/o necesidades de mejoramiento en el mismo, se generan acciones de mejoras pertinentes para su operación, en el formato Acciones de Mejora. Para el mejoramiento se tiene en cuenta los resultados de satisfacción presentados y se gestiona según lo descrito en el Proceso mejora continua.	<p>ACCIÓN DE MEJORAS</p> <p>(A-MC-Fo01)</p>

## Orientación Psicológica

### 1. CONTENIDO:

No	Actividad	Descripción	Información documentada
1 P	Recibir demanda de atención psicológica	<p>La demanda de atención psicológica se efectúa a través de remisión verbal por rectoría y coordinaciones o por solicitud escrita de los padres de familia, en el momento que lo consideren necesario.</p> <p>Toda atención psicológica brindada debe registrarse en el formato <b>registros de entrega de citas psicológicas.</b></p>	
	Iniciar del proceso terapéutico a estudiantes y familias	<p>Se indaga con el personal del instituto y con los padres de familia, a cerca de la situación o problemática presentada por el/la estudiante, para profundizar en la información del caso.</p> <p>Posteriormente se reúne con el/la estudiante para conocer la situación presentada desde su versión y confrontarla con la información obtenida previamente.</p> <p>De acuerdo con la problemática identificada, se define la terapia más indicada a seguir y la orientación que se le dará al caso, con el fin de buscar soluciones adecuadas. Se debe diligenciar el formato Remisión Psicológica cuando el caso requiera tratamiento y empezar a</p>	

2 H		llenar la historia clínica psicológica.  Cuando un estudiante o un padre de familia no quiera la atención cuando haya sido remitido se deberá dejar constancia en el formato de esta decisión.	
3 V	Efectuar seguimiento al estudiante	El seguimiento al estudiante se realiza durante el desarrollo de las acciones definidas para la superación, establecidas en la remisión psicológica con el fin de identificar mejoras en el comportamiento personal, familiar y social del estudiante.  En algunos casos el seguimiento estará apoyado por referentes externos para validar el progreso o las falencias en el tratamiento.	
4V	Concluir la Psico-orientación	Una vez constatados los avances en el tratamiento, se procede a dar por terminada la Psico-orientación, dejando abierta la posibilidad de regresar si el/la estudiante, su familia o algún miembro del Instituto lo solicita.	
5 V	Presentar informe del servicio	Finalizando el periodo académico, en reunión de Comité de Bienestar, se presenta un informe del servicio, en el formato establecido, describiendo: actividades realizadas, beneficiarios atendidos, resultados obtenidos e impacto del servicio, las sugerencias y las evidencias del servicio dejando registro en el Acta de Reunión.	

#### Satisfacción del cliente

##### 1. CONTENIDO

No	Actividad	Descripción	Información documentada
1P	Programar encuesta de satisfacción del cliente	Al final o inicio del año lectivo, se definen las fechas en que se realizará la encuesta de satisfacción del cliente (Padres de Familia/Acudientes y Estudiantes), esta se realiza una vez al año.	
2H	Realizar la encuesta de satisfacción del cliente	El Rector delega la aplicación del instrumento de evaluación, tanto para padres de familia/acudientes y estudiantes, al líder de bienestar educativo La persona delegada asigna la muestra representativa, de acuerdo con la población existente y según la metodología establecida, para la aplicación de la encuesta a padres de familia/acudientes y estudiantes y las distribuye en los diferentes grados. La encuesta de satisfacción se realiza de manera virtual.	
3H	Tabular la encuesta de satisfacción del cliente	Luego de realizadas las encuestas, tanto las de padres de familia y estudiantes, Se hace la tabulación que consiste en la identificación de las diferentes valoraciones asignadas a un ítem evaluado, para realizar su análisis e intervención. El consolidado de la encuesta de satisfacción es un insumo requerido para el plan estratégico y el diagnóstico institucional.	
4V	Analizar resultados de la encuesta de satisfacción del cliente	El análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción del cliente se realiza en el comité de calidad y en dos direcciones, descritas a continuación: <u>ANÁLISIS VERTICAL:</u> Permite conocer el nivel de satisfacción general del cliente (se aplica a cada evaluación) <u>ANÁLISIS HORIZONTAL:</u> Permite conocer el nivel de satisfacción por cada ítems evaluado (se aplica al consolidado).  El resultado de la medición, sea vertical u horizontal, da a conocer los niveles de satisfacción, a partir de su ubicación en los rangos establecidos.	

		<p>NIVELES DE SATISFACCIÓN:</p> <table border="1"> <tr> <td>EXCELENTE</td> <td>91 – 100 (%)</td> </tr> <tr> <td>SOBRESALIENTE</td> <td>80 – 90 (%)</td> </tr> <tr> <td>ACEPTABLE</td> <td>60 – 79 (%)</td> </tr> <tr> <td>INSUFICIENTE</td> <td>0 - 59 (%)</td> </tr> </table> <p>Los resultados del análisis generan los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de satisfacción del cliente</li> <li>Ítems evaluados, con resultado Aceptable o Insuficiente, para realizar el tratamiento requerido, que permita su mejoramiento.</li> </ul> <p>El criterio para definir si un cliente está satisfecho o no, se establece a partir de los resultados individuales de las encuestas, descrito a continuación:</p> <p>Se considera un cliente satisfecho cuando el resultado general de la encuesta muestra un nivel de satisfacción entre sobresaliente y excelente, además se considera un ítem bien evaluado (fortaleza), cuando la sumatoria de porcentajes entre las valoraciones excelente y sobresaliente son superiores o iguales al 80%, de lo contrario requiere ser intervenido (debilidad).</p>	EXCELENTE	91 – 100 (%)	SOBRESALIENTE	80 – 90 (%)	ACEPTABLE	60 – 79 (%)	INSUFICIENTE	0 - 59 (%)	
EXCELENTE	91 – 100 (%)										
SOBRESALIENTE	80 – 90 (%)										
ACEPTABLE	60 – 79 (%)										
INSUFICIENTE	0 - 59 (%)										
5H	Presentar informe de Satisfacción	El líder del proceso presenta un informe de los resultados de la encuesta de satisfacción del cliente, cómo insumo para la revisión por la dirección y el diagnóstico institucional. El informe debe contener además del análisis de causas de los resultados y los comparativos con los resultados anteriores, el plan de acción y/o las acciones de mejora pertinentes para aquellos resultados débiles, esto debe hacerse en el formato establecido V-GDL-FoXX y/o lo establecido en la matriz de riesgos y oportunidades. Los resultados generales de satisfacción del cliente se presentan ante la comunidad educativa en el momento y condiciones establecidas por la rectoría para su conocimiento y que permitan hacerle un seguimiento a los planes de mejoramiento establecidos.									
6V	Efectuar seguimiento a resultados de satisfacción	Posterior a la notificación de ítems a intervenir desde los procesos, se efectúa seguimiento a las acciones de mejora generadas y a lo establecido en la matriz de riesgos y oportunidades para asegurar su eficacia. Dicho seguimiento se efectúa en Comité de Calidad o a través de la revisión de las acciones planificadas en cada proceso									
7A	Tomar acciones de mejora	Cuando se identifique ineficacia del proceso o necesidades de mejora, se generan acciones de mejoramiento para su operación									

Biblioteca

## 1. CONTENIDO.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	Información documentada
1 P	Identificar las necesidades bibliográficas y	A partir de los resultados de la evaluación institucional, de las necesidades de las áreas, las quejas, reclamos y/o sugerencias de los padres de familia y estudiantes y de la revisión de los materiales bibliográficos se determinan las necesidades de la biblioteca en cuanto a materiales y servicios. El responsable de la biblioteca se reúne con el líder del proceso y dejan consignado en el acta de reunión	

	de servicio	Cuando se presenta la necesidad de recurso se hace la petición en el formato de solicitud.	
2 P	Programar y presentar actividades del plan operativo	El responsable de la biblioteca pasa al líder del proceso el cronograma de actividades del plan operativo, para su aprobación, dejando constancia de la aprobación o no en el acta de reunión.	
3 H	Desarrollar actividades del plan operativo	Una vez aprobado el plan operativo se procede a desarrollar las actividades programadas y se le hace seguimiento y evaluación a medida que se van ejecutando, dejando constancia en el formato del Plan operativo.	
4 H	Catalogar y clasificar el material existente y el nuevo	El responsable de la biblioteca hace la clasificación y cataloga el material bibliográfico existente y el nuevo que llega por compra, canje y/o donación de acuerdo a lo estipulado en el anexo 2. Procesamiento Técnico del material Bibliográfico.	
5 H	Brindar orientación del servicio de la biblioteca	El encargado de la biblioteca realiza la inducción y capacitación a los estudiantes y los educadores del servicio que la biblioteca Celedonio Arismendi brinda a todos los usuarios, donde les explica el reglamento (Ver Anexo 1) y la manera de acceder al uso de todos los servicios, quedando consignado en el acta de reunión y listado de asistencia como anexo del acta  Para la utilización de la sala de lectura con grupos, el docente debe con anticipación llenar el formato de reserva con el fin de permitir que la bibliotecaria separe los materiales bibliográficos necesarios para la consulta.  En caso de que el docente envíe estudiantes previa autorización de los Coordinadores, se debe llenar el formato de comunicación interna y si es desde la instancia de Rectoría el encargado(a) de la biblioteca diligenciará dicho formato	
6 H	Dar a conocer el material existente y el nuevo	Al inicio del año la bibliotecaria presenta a los educadores un listado del material bibliográfico por áreas existentes, cuando llegan más ejemplares del mismo título, se les informa de manera verbal a los educadores y con los textos nuevos se informa a través de la cartelera de la biblioteca, dejando registro en el formato de Textos existentes y nuevos.	
7 H	Efectuar el préstamo del material bibliográfico	Cuando una persona requiera un préstamo del libro debe tener en cuenta lo siguiente:  El usuario retira el libro, firma la ficha de préstamo del usuario y deja el carnet estudiantil y/o fotocopia del documento de identidad cuando se requiera. Se lleva un control estadístico de los préstamos realizados en el formato de control de préstamos	
8H	Recibir el material bibliográfico prestado	Cuando el usuario va a devolver el material bibliográfico, la persona que recibe verifica el estado del material recibido, si está en buen estado se le entrega el documento y se registra en la ficha del usuario cancelado como comprobante de la devolución; si está en mal estado, deberá repararlo Y/o reponerlo en su totalidad de acuerdo al daño; y el responsable de la biblioteca deberá informar al líder del proceso. En caso de pérdida del material se procede de acuerdo a la condición general nº 4.6. Si es moroso se retiene el carnet estudiantil y/o documento de identidad hasta que realice el pago de la multa en la tesorería de la institución, se lleva un control en biblioteca a través del recibo de pago de la multa.	
9H	Reubicar el material bibliográfico	Cuando el material es utilizado o devuelto por los usuarios, el encargado, reubica el material bibliográfico en cada uno de los estantes correspondientes de acuerdo a la clasificación del anexo 2. y se deja consignado la utilización en la sala de los materiales consultados en el formato Registro estadístico de consulta interna	
10H	Presentar informe de	Cada período académico se presentan informes de gestión al líder del proceso, de acuerdo a lo	

	gestión	estipulado en los formatos de reporte de indicadores e informe de gestión	
--	---------	---	--

## Acción Social

### 1. CONTENIDO:

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	Información documentada
1P	Determinar actividades de acción social	<p>Al inicio del año lectivo, se reúne el Comité consultivo, con el fin de determinar las actividades a realizar para la acción social.</p> <p>Las actividades aprobadas se programan en el Plan Operativo, para ser ejecutadas durante el año y organizar la logística requerida para su ejecución.</p>	
2H	Identificar situación socio-económica del estudiante /empleado	<p>Cuando se identifiquen dificultades socioeconómicas en estudiantes o empleados, se notifica al responsable de la acción social para que consulte la situación y determine el acceso del beneficiario a la ayuda ofrecida, a partir de la confirmación de la información.</p> <p>Se solicita al padre de familia enviar una carta, dirigida al Instituto, en la que da a conocer la situación socioeconómica y solicitud de la ayuda. Los empleados no requieren enviar carta de solicitud.</p>	
3H	Estudiar solicitudes de ayuda	<p>Cuando la solicitud es de auxilio de beca, la aprobación es dada directamente por rectoría, según los criterios establecidos para el otorgamiento de dicha ayuda y se hace resolución rectoral y acta del consejo directivo de :</p> <p>En caso de ser necesario, previo a la aprobación de auxilio de becas, se hace una visita domiciliaria al solicitante, dejando el registro en el formato <b>Solicitud y Aprobación de Ayudas (A-Be-Fo01)</b>. A partir de la situación del solicitante, se establece el porcentaje del auxilio.</p> <p>Cuando la solicitud es de mercados, útiles o refrigerios, el responsable de la acción social es quien aprueba.</p>	
4H	Suministrar ayuda requerida	<p><u>Auxilio de Becas</u>: Los estudiantes a quienes se aprueba el auxilio, entregan la libreta de pagos a secretaría, para asignarles el nuevo valor de la pensión asignada, según el auxilio otorgado y se hace una reunión con los padres de familia para otorgarle el auxilio de becas</p> <p><u>Mercado y Útiles</u>: Los estudiantes y empleados, a quienes se les haya aprobado la ayuda, se dirigen a la oficina del responsable de la acción social, en las fechas establecidas, para recibir la ayuda. Se firma la entrega en el formato <b>Entregas de Ayudas</b></p>	
	Efectuar seguimiento a estudiantes	Finalizando cada periodo, los estudiantes entregan al responsable de la acción social el informe académico y comportamental.	

5V	Beneficiados	Aquellos estudiantes que en el periodo pierdan <b>3 o más áreas</b> o haya presentado problemas comportamentales, se dialoga con ellos para que generen un compromiso verbal de cambio.  Para el caso de auxilio de becas, se cancela la ayuda y se informa al padre de familia la decisión, generando resolución rectoral que formaliza la decisión.	
6V	Presentar informe de gestión de acción social	Finalizando el periodo académico, en reunión de comité de bienestar, se presenta un informe del servicio, describiendo: logros obtenidos, dificultades presentadas, oportunidades de mejora e impacto del servicio, dejando registro en el Acta de Reunión.	