

**Plan de mejoramiento para la Institución Educativa Nelson Mandela  
de la ciudad de Jamundí – Valle del Cauca  
Alcanzando Mis Metas**

**Jhon Jairo Caicedo Guerrero**

**Universidad Santo Tomás  
Facultad de Ciencias y Tecnologías  
Administración de Empresas  
Cárcel Judicial de Pasto  
San Juan de Pasto**

**2019**

**Plan de mejoramiento para la Institución Educativa Nelson Mandela  
de la ciudad de Jamundí – Valle del Cauca  
Alcanzando Mis Metas**

**Trabajo presentado para optar al título de Administrador de Empresas**

**Jhon Jairo Caicedo Guerrero**

**Asesora:**

**Mg. Leidy Yuri Guzmán Escobar**

**Universidad Santo Tomás  
Facultad de Ciencias y Tecnologías  
Administración de Empresas  
Cárcel Judicial de Pasto  
San Juan de Pasto**

**2019**

### **Nota de Responsabilidad**

Las ideas y conclusiones aportadas en este Trabajo de Grado son Responsabilidad de los autores.

**Nota de Aceptación:**

---

---

---

---

---

---

Firma del presidente del Jurado

---

Firma del Jurado

---

Firma del Jurado

## **Dedicatoria**

*San Juan de Pasto, septiembre de 2018.*

*Siento el sentir de expresar esta dedicación primeramente a Dios Todopoderoso, quien hizo posible que durante todos estos años de estar privado de la libertad las puertas tanto espirituales como físicas se abrieran para mi benéfico en procura de alcanzar las metas que un día desde muy pequeño me fui trazando, y gracias a él, ahora puedo dar un parte de victoria....*

*(Salmos 37:4)*

*No está por demás hacer partícipe también a mis padres y toda mi familia, que con su amor y apoyo incondicional me rodearon e incentivaron para que siguiera adelante a pesar de las circunstancias adversas en las que me he encontrado durante el transcurrir de vida, a ellos.*

*Dios los Bendiga.*

*Jhon Jairo.*

## **Agradecimientos**

*No puedo empezar estas cortas palabras de agradecimiento sin darle la gloria y alabanza al Rey de Reyes y Señor de Señores quien me ha sostenido y sustentado siempre.*

*Reconozco que es momento de agradecer a la Universidad Santo Tomas de Aquino por tan valiosa labor que realizan formando profesionales no autómatas, sino personas con el sentir de ayudar a los demás a través de sus enseñanzas que no solo van centradas a llenar de conocimiento a sus estudiantes, sino también a formar valores institucionales y profesionales.*

*Agradezco a todos los profesores que con mucho empeño, entusiasmo y humanismo me permitieron llegar a este punto máximo de lograr terminar un sueño y anhelo que he venido cultivando desde hace 8 años que me encontraba privado de libertad.*

## **Contenido**

**Pág.**

Resumen	12
Introducción	20
1. Justificación	22
2. Objetivos	24
2.1 General	24
2.2 Específicos	24
3. Caracterización de la empresa	25
3.1 Aspectos Generales	25
3.2 Área de Procesos de Relación y gestión de las necesidades de los Clientes	27
3.2.1 Condiciones de ingreso y matricula	28
3.2.2 Condiciones de ingreso al ciclo respectivo	29
3.2.3 Proceso de registro y control académico	30
4. Marco referencial	31
4.1 Herramientas para el diagnóstico	31
4.1.1 Herramienta de diagnóstico estratégico	31
4.1.2 Herramienta para el análisis y diagnóstico de las percepciones del cliente	35
4.2 Modelos de mejoramiento y percepción del servicio al cliente	36
4.2.1 Casualidad y Condena: Teoría de la Atribución	36
4.2.2 Justicia y Equidad: Teoría de la Equidad	37
4.2.3 Teoría de los Rasgos	39
4.2.4 Teorías Psicosociales	40

4.2.5 Teoría del campo de fuerza	41
4.3 Los planes de mejoramiento y el cambio en la organización	42
5. Diagnóstico	44
5.1 Diagnóstico estratégico	44
5.2 Diagnóstico de las percepciones del cliente	47
6. Planteamiento y formulación del problema a solucionar	54
7. Propuesta de solución: Sustento de la propuesta	56
8. Plan de Acción	61
Conclusiones	70
Recomendaciones	72
Referencias	73

### **Lista de Figuras**

Figura 1. Caracterización general del análisis matricial DOFA.	34
Figura 2. Paradigma de desconformidad.	38
Figura 3. Teoría de los Rasgos	40
Figura 4. Formato para registro de planes de mejoramiento.	43
Figura 5. Análisis de resultados 1	49
Figura 6. Análisis de resultados 2	50

### **Lista de Tablas**

Tabla 1. Matriz DOFA	44
Tabla 2. Contingencia	47
Tabla 3. Objetivo 1 - Plan de Acción para el Mejoramiento del servicio al cliente Año 2019	63
Tabla 4. Objetivo 2 - Plan de Acción para el Mejoramiento del servicio al cliente Año 2019	65
Tabla 5. Objetivo 3 - Plan de Acción para el Mejoramiento del servicio al cliente Año 2019	67
Tabla 6. Objetivo 4 - Plan de Acción para el Mejoramiento del servicio al cliente Año 2019	69

### **Lista de Anexos**

Anexo A. Formato de encuesta	76
Anexo B. Ficha de Matricula	78
Anexo C. Ficha de Renovación de Matrícula	79
Anexo D. Acta de Reporte de Actividades	80
Anexo E. Acta de Reporte de Actividades	82
Anexo F. Registro y Control de Producciones Individuales	83
Anexo G. Registro y Control de Producciones Grupales	84
Anexo H. Registro de Juicios Valorativos Finales	86
Anexo I. Descripción de cargos y comités de la Estructura Orgánica del INPEC	87
Anexo J. Manual de Convivencia Institución Educativa “Nelson Mandela”	97

## Resumen

<b>1. Información general del documento</b>	
<b>Tipo de documento</b>	Trabajo de grado
<b>Tipo de impresión</b>	Digital
<b>Nivel de circulación</b>	Público
<b>Título del documento</b>	Plan de mejoramiento para la Institución Educativa Nelson Mandela de la ciudad de Jamundí Valle del Cauca.
<b>Autor(es)</b>	JHON JAIRO CAICEDO GUERRERO
<b>Director</b>	
<b>Publicación</b>	Pasto, septiembre de 2018, 88 páginas.
<b>Unidad patrocinante</b>	Universidad Santo Tomas de Aquino Abierta y a Distancia, Facultad de Ciencias y Tecnologías, Programa Administración de Empresas
<b>Palabras clave</b>	Diagnóstico, Control de Procesos Operativos y Organizacionales, Alumnos, Prisionalización, Análisis y Herramientas.

<b>2. Descripción del documento</b>
<p>Trabajo de grado que propone el mejorar la calidad de los procesos determinantes a suplir las necesidades de los clientes que para el caso en mención es la Institución Educativa Nelson Mandela que presta sus servicios a la población reclusa del Establecimiento Penitenciario de Máxima Seguridad de Jamundí Valle.</p> <p>La práctica está enfocada a medir el nivel de calidad del proceso administrativo de atención al cliente con el que cuenta la Institución y determinar las falencias y posibles soluciones que conlleven al mejoramiento sustancial de la calidad de los servicios que ofrece a los alumnos, permitiendo particularmente poner en práctica los conocimientos y la preparación obtenida durante los semestres cursados de administración de empresas.</p>

<b>3. Fuentes del documento</b>
<p>Arboleda, M. (2005). Código Penitenciario y carcelario. Bogotá: Leyer, Art.3.</p> <p>Colombia. Congreso de la Republica. Ley 65 (agosto 19 de 1993). Código Penitenciario y Carcelario.</p>

\_\_\_\_\_. Ley 115 (febrero 8 de 1994). Ley General de la Educación.

\_\_\_\_\_. Ley 170 (marzo de 1999). Código de Procedimiento Penal. Art. 58

Colombia. Constitución Política. Bogotá: El Ministerio, 1991.

Foucault, M. (1992). La Verdad y las formas jurídicas. Quinta Conferencia. Madrid: Ediciones de la Piqueta.

Hernández, A., Gallarzo, M. y Medina, J. (2011). Desarrollo organizacional. 5a. ed. México: Pearson Educación.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). Metodología para la investigación. Perú: McGraw-Hill.

Koontz, D. y Weihrich, C. (1993). Elementos de administración: naturaleza y propósito de la organización. México: Mc Graw-Hill, 1993.

Macinnis J. y Hoyer, W. (2010). Comportamiento del Consumidor. Bogotá: Cengage learning Editores, S.A., 282 p.

Pérez, J. (2010). Gestión por Procesos. Bogotá: Esic Editorial.

Riascos, L. (2004). La Pedagogía de la Constitución como garantía constitucional de toda persona. Huanuco: Congreso Internacional de Derecho procesal Constitucional.

#### 4. Contenidos del documento

Este trabajo de grado se dividió en 8 capítulos de los cuales, una vez abordados los temas de Justificación y objetivos en los dos primeros capítulos, tiene la siguiente distribución: Capítulo 3: Donde se caracteriza la empresa y se realiza una breve reseña histórica de la misma; Capítulo 4: Marco de referencia que contiene el contexto administrativo y la descripción, de las herramientas de diagnóstico a utilizar.

Capítulo 5: Diagnóstico: aplicación de la herramienta estratégica y la cuantitativa de análisis.

Capítulo 6: Aquí se efectúa la formulación del problema a solucionar Capítulo 7: Propuesta de solución, Capítulo 8: Plan de acción., finalmente se desarrollan las respectivas conclusiones y recomendaciones.

#### 5. Metodología del documento

El desarrollo del proyecto de investigación es de tipo Cuantitativo y Cualitativo narrativo porque mediante la utilización de medios de recolección de información como son la entrevista y la encuesta medición del nivel

de conformidad de los clientes como son los alumnos en contexto de prisionalidad de la Institución Educativa Nelson Mandela que funciona dentro del Establecimiento Penitenciario de Máxima Seguridad de Jamundí Valle. Por otra parte, se estructura un plan de cuatro objetivos para el mejoramiento en el servicio.

La información para la construcción de las actividades de promoción de la mejora en el desempeño se recopila desde un primer enfoque estratégico aplicando allí la matriz DOFA y luego con una encuesta que permite investigar una caracterización básica del estado del área y procesos de servicio al cliente.

## 6. Conclusiones del documento

La implementación de un plan de mejoramiento tendiente a prestar un mejor servicio a cada estudiante permitirá mejorar la imagen negativa que tienen sus clientes de la institución educativa.

Desarrollar herramientas efectivas, claras y concisas enfocadas a mejorar la educación en el contexto de prisionalidad permitirá desarrollar mejores planes tendientes a elevar la calidad de la educación y la atención al cliente en el Complejo Penitenciario.

El estudio identifica el “servicio al cliente” como el proceso operativo que mayores problemas genera en el buen desempeño y producción de la organización; para lo cual se hace necesario realizar un análisis para determinar las herramientas que permitan relacionar los elementos que hacen parte del proceso de zona de atención al usuario y los mencionados inconvenientes que está produciendo en el buen desempeño de la organización; generando un sentido de pertenencia empresarial en la que se desempeña como profesional.

Cabe recordar que al prestar una buena atención al cliente se lograra que la empresa se posicione por encima de la competencia y pueda alcanzar sus metas y objetivos institucionales propuestos.

## 7. Referencia APA del documento

Caicedo, J.J. (2018). *Plan de mejoramiento para la Institución Educativa Nelson Mandela de la ciudad de Jamundí – Valle del Cauca alcanzando mis metas* (Tesis de pregrado). Universidad Santo Tomás. Facultad de Ciencias y Tecnologías, Administración de Empresas, Pasto- Nariño.

<b>Elaborado por:</b>	JHON JAIRO CAICEDO GUERRERO
<b>Revisado por:</b>	LEIDY YURI GUZMÁN ESCOBAR

<b>Fecha de elaboración del resumen:</b>	Día 31	Mes 05	Año 2019
--	-----------	-----------	-------------

**Abstrac**

<b>1. General information of the document</b>	
<b>Kind of document</b>	Degree work
<b>Kind of Print</b>	Digital
<b>Circulation level</b>	Public
<b>Document title</b>	Improvement plan for the Nelson Mandela Educational Institution in the city of Jamundí Valle del Cauca.
<b>Author (s)</b>	JHON JAIRO CAICEDO GUERRERO
<b>Director</b>	
<b>Publication</b>	Pasto, September 2018, 88 pages.
<b>Sponsoring unit</b>	Santo Tomas de Aquino University Open and Distance, Faculty of Sciences and Technologies, Business Administration Program
<b>Keywords</b>	Diagnosis, Control of Operative and Organizational Processes, Students, Prisionalization, Analysis and Tools.

<b>2. Description of the document</b>
<p>Work of degree that proposes to improve the quality of the determining processes to meet the needs of clients that for the case in point is the Nelson Mandela Educational Institution that provides its services to the inmate population of the Maximum Security Penitentiary Establishment of Jamundí Valle.</p> <p>The practice is focused on measuring the level of quality of the administrative process of customer service that the Institution has and determining the shortcomings and possible solutions that lead to the substantial improvement of the quality of the services offered to students, particularly allowing in practice the knowledge and preparation obtained during the semesters of business administration.</p>

<b>3. Sources of the document</b>
-----------------------------------

Arboleda, M. (2005). Penitentiary and prison code. Bogotá: Leyer, Art.3.

Colombia. Congress of the republic. Law 65 (August 19, 1993). Penitentiary and Prison Code.

\_\_\_\_\_. Law 115 (February 8, 1994). General Law of Education.

\_\_\_\_\_. Law 1970 (March 1999). Code of Criminal Procedure. Art. 58

Colombia. Political constitution. Bogotá: The Ministry, 1991.

Foucault, M. (1992). Truth and legal forms. Fifth Conference. Madrid: Editions of the Piqueta.

Hernández, A., Gallarzo, M. and Medina, J. (2011). Organizational development. 5a. ed. Mexico: Pearson Education.

Hernández, R., Fernández, C. and Baptista, M. (2010). Methodology for research. Peru: McGraw-Hill.

Koontz, D. and Weihrich, C. (1993). Elements of administration: nature and purpose of the organization. Mexico: Mc Graw-Hill, 1993.

Macinnis J. and Hoyer, W. (2010). Consumer behavior. Bogotá: Cengage learning Editores, S.A., 282 p.

Pérez, J. (2010). Process management. Bogotá: Esic Editorial.

Riascos, L. (2004). The Pedagogy of the Constitution as a constitutional guarantee of every person. Huanuco: International Congress of Constitutional procedural law.

#### 4. Contents of the document

This work of degree was divided into 8 chapters of which once addressed the topics of Justification and objectives in the first two chapters, has the following distribution: Chapter 3: Where the company is characterized and a brief historical review is made of it; Chapter 4: Framework of reference that contains the administrative context and the description of the diagnostic tools to be used.

Chapter 5: Diagnosis: application of the strategic tool and the quantitative analysis.

Chapter 6: Here is the formulation of the problem to be solved Chapter 7: Proposal for a solution, Chapter 8: Plan of action. Finally, the respective conclusions and recommendations are developed.

#### 5. Methodology of the document

The development of the research project is Quantitative and Quantitative Qualitative because by using information gathering means such as the interview and the survey measuring the level of compliance of the clients as they are the students in the context of prisionality of the Educational Institution Nelson Mandela who works within the Maximum Security Penitentiary of Jamundí Valle. On the other hand, a four-goal plan for improving the service is structured.

The information for the construction of activities to promote improvement in performance is gathered from a first strategic focus, applying the SWOT matrix there and then with a survey that allows investigating a basic characterization of the status of the parish and customer service processes.

#### **6. Conclusions of the document**

The implementation of an improvement plan aimed at providing a better service to each student will improve the negative image that their clients have of the educational institution.

Developing effective, clear and concise tools focused on improving education in the context of prisionality will allow the development of better plans tending to raise the quality of education and customer service in the Penitentiary Complex.

The study identifies "customer service" as the operating process that generates the most problems in the good performance and production of the organization; for which it is necessary to carry out an analysis to determine the tools that allow to relate the elements that are part of the process of attention to the user and the aforementioned drawbacks that are occurring in the good performance of the organization; generating a sense of business belonging in which he works as a professional.

It should be remembered that by providing good customer service, the company will be able to position itself above the competition and achieve its proposed institutional goals and objectives.

**7. APA reference of the document**

Caicedo, J.J. (2018). *Improvement plan for the Nelson Mandela Educational Institution of the city of Jamundí - Valle del Cauca reaching my goals* (Undergraduate thesis). University Santo Tomas. Faculty of Sciences and Technologies, Business Administration, Pasto-Nariño.

<b>Produced by:</b>	JHON JAIRO CAICEDO GUERRERO
<b>Reviewed by:</b>	LEIDY YURI GUZMAN ESCOBAR

<b>Date of preparation of the summary:</b>	Day 31	Month 05	Year 2019
--	-----------	-------------	--------------

## **Introducción**

El pensamiento estratégico y sus instrumentos de despliegue son de vital importancia en las empresas y fundamental para la supervivencia de éstas. Apoyados en las herramientas de diagnóstico y de construcción de planes de mejoramiento en el marco de la estrategia empresarial, las organizaciones consiguen comprender y estudiar la situación real y actual en función de una mejora de su desempeño.

A su vez, permite el acceso a la información del entorno externo e interno necesario para poder definir una línea estratégica clara que posibilite la formulación de distintas estrategias en la medida de las posibilidades y tomando en cuenta sus recursos propios y capacidades, para finalmente poner en marcha la estrategia más factible, adecuada y aceptada por la propia empresa.

Dada la importancia de la dirección estratégica dentro de la adecuada gestión y mejoramiento del rumbo de las empresas, el objetivo del presente trabajo centra el interés en realizar un análisis estratégico general, y un diagnóstico de la percepción del servicio entregado al cliente o usuario; este aspecto resulta de mayor importancia al establecer que la organización objeto del estudio, ofrece servicios educativos.

Adicionalmente por ser una organización adscrita a un recinto intramural o reclusorio, esto ofrece una oportunidad valiosa en el despliegue de actividades en favor de la comunidad usuaria. Esta característica precisamente de privación de libertad de sus usuarios hace que el factor o parea relacionada con los procesos de servicio al cliente resulte de especial sensibilidad e interés.

Para realizar la parte del análisis estratégico, se utiliza la recolección y revisión de información mediante el instrumento denominado análisis de debilidades, oportunidades,

fortalezas y amenazas DOFA, el cual se aplica desde dos fuentes por una parte la documental y por otra las entrevistas no estructurados con personal de la institución.

En cuanto al diagnóstico de la percepción de servicio al cliente, se aplica una entrevista al total de la población usuaria, que contiene 12 preguntas de tipo cerrado formato de respuesta sí o no.

A partir de la información recogida, se estructura una estrategia de mejoramiento del servicio, cuatro objetivos y sus respectivos planes de acción, enfatizando el despliegue de esto en dos aspectos: “cultura de la organización” y “análisis mejora de los procesos”.

Entre los aspectos aquí tratados cabe resaltar una paradoja proveniente del diagnóstico realizado mediante la encuesta para conocer la percepción que sobre el servicio tienen los usuarios, pues si bien las calificaciones son relativamente bajas y evidencian inconformidad con el servicio, el 100% considera desde los datos de dicha encuesta y desde los papeles de anotaciones de trabajo del estudio, que el servicio prestado es de vital importancia, lo cual lleva casi automáticamente al imperativo de mantener el servicio pero mejorarlo.

Otro aspecto de singularidad es la alta percepción de discriminación que el usuario manifiesta en el despliegue de los momentos claves de interacción en el contexto del servicio prestado. Esto implica un reto adicional en donde muy seguramente a futura se pueden presentar situaciones donde la prevalencia del reglamento institucional entra de alguna manera en conflicto con la cultura del buen servicio, sin embargo, no se debe olvidar en ningún momento que se está en una situación que “involucra desde todos los aspectos de donde se mire a seres humanos”.

Por último, es importante reseñar que el plan de mejoramiento planteado se concentra en dos aspectos: mejoramiento de la cultura de servicio en la institución y análisis y mejora de puntos o aspectos considerados críticos del proceso de atención al cliente.

## **1. Justificación**

Existen tres aspectos que determinan la justificación para el presente trabajo; en primer lugar y en el contexto del estudio de las ciencias administrativas, las organizaciones de servicio representan el mayor reto posible en términos de la configuración y mejoramiento de procesos que lleven a una adecuada satisfacción de las necesidades del cliente o usuario, pues al entregar un intangible como el servicio, este encuentra mayoritariamente en las actividades desplegadas por el factor humano, un soporte a la percepción que del “producto servicio final se tenga; por lo tanto elegir precisamente una institución 100% prestadora de servicios, implica acercarse aún más al análisis y práctica de los aspectos que intervienen desde el factor humano en la gestión de procesos y la administración de organizaciones, recordando de paso que solo “personas de calidad hacen empresas de calidad.

En segundo lugar, y en un sentido práctico, la actual situación de privado de la libertad en la Cárcel Judicial de Pasto, ofrece una inmejorable oportunidad de desarrollar un trabajo de práctica, para la “Institución Educativa Nelson Mandela de la ciudad de Jamundí – Valle del Cauca alcanzando mis metas” entidad que presta sus servicios de educación primaria y secundaria dentro del Complejo Carcelario, a los internos e internas que se encuentran en este reclusorio y que han manifestado con relativa frecuencia su insatisfacción como usuarios; dicho trabajo está enfocado entonces en medir el nivel de calidad del proceso administrativo de atención al cliente con el que cuenta la Institución y determinar las falencias y posibles soluciones que conlleven al mejoramiento sustancial de la calidad de los servicios que ofrece a los estudiantes, permitiendo particularmente poner en aplicación los conocimientos y la preparación obtenida durante los semestres cursados de administración de empresas.

Finalmente, el centrar esfuerzos en un proceso y construcción de un plan de mejoramiento, es la mejor manera de ajustar las actividades de una organización en pro de su calidad y del cumplimiento de su razón de ser, genéricamente expresada como “la satisfacción de una necesidad a sus clientes o usuarios”.

## **2. Objetivos**

### **2.1 General**

Construir una propuesta de mejoramiento, viable para la zona de transferencia, acorde con el plan estratégico de la organización, con el fin de contribuir a la calidad del proceso formativo de las personas privadas de la libertad.

### **2.2 Específicos**

- ✓ Realizar un diagnóstico Estratégico de la Institución Educativa Nelson Mandela focalizado en la identificación de las falencias, debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de la misma.
  
- ✓ Realizar un diagnóstico de percepción de la calidad del servicio al cliente o usuario de la institución educativa Nelson Mandela, que permita identificar adecuadamente la problemática central de la institución.
  
- ✓ Elaborar un plan de mejoramiento que defina estrategia, objetivo (s) y plan de acción a desplegar., todo esto en función de la problemática identificada.

### **3. Caracterización de la empresa**

#### **3.1 Aspectos Generales**

La Institución Educativa “Nelson Mandela” con Resolución de reconocimiento de carácter Oficial Numero 3049-1307 de Noviembre 28 de 2011, ubicada en el Kilómetro 2.7 Vía Bocas del Palo, en el Complejo Penitenciario y Carcelario de Jamundí, lleva 3 años de creada y nace de la necesidad de mejorar la calidad de la educación a las personas que se encuentran en contexto de prisionalidad y a su vez amparada en la Carta Política de Colombia artículos 2, 67 y 70 que habla de la responsabilidad del Estado para con las personas y de la educación en el contexto de la prisionalidad y, la Ley 115 de 1994 - Ley general de la educación que da los mecanismos necesarios para desarrollar evolutivamente la educación a través de la Educación Formal, la Educación Informal y la Educación para adultos, contemplado en su artículo 50 y artículo 68 que establece la educación para la Resocialización Social bajo procedimientos educativos integrales, al igual que el artículo 69 que exige procesos pedagógicos acordes con la situación de existencia del sujeto y en concordancia con el Decreto 3011 de 1997 reglamentario de la Ley 115 de 1994 que trata sobre la educación para adultos en el contexto de encierro y que deja muy en claro en su artículo 3 que: “en la población carcelaria no solo se busca recuperar saberes, sino también valores, actitudes, otras prácticas y comportamientos sociales”. Es por ello que, dicha institución ofrece sus programas “especiales” de educación a la población carcelaria a través de una normativa interna regida por la ley 65 de 1993 artículos 94 y 142 que señala: “objetivo del tratamiento penitenciario es preparar al condenado mediante su resocialización para la vida en

libertad” y que mejor oportunidad para hacerlo a través de la Institución Educativa “Nelson Mandela” que ofrece sus servicios de educación formal para adultos que comprende:

Alfabetización

Educación Básica

Educación Media

Atendiendo a lo establecido por el Decreto 3011 de 1997 sobre la organización de la educación de adultos, los hallazgos del diagnóstico y las directrices del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario, define la siguiente estructuración de CLEI para la Educación Formal los cuales son adoptados por el Proyecto Educativo Institucional, así:

La Educación Básica formal se desarrollará en 4 Ciclos Lectivos Especiales Integrados (CLEI. Decreto 3011/97):

CLEI 1: Correspondencia con los Grados 1º, 2º, 3º.

CLEI 2: Correspondencia con los grados 4º y 5º.

CLEI 3: Correspondencia con los grados 6º y 7º.

CLEI 4: Correspondencia con los grados 8º, y 9º.

La Educación Media Formal se desarrollará en 2 Ciclos Lectivos Especiales Integrados (CLEI. Decreto 3011/97):

CLEI 5: Correspondencia con el grado 10º.

CLEI 6: Correspondencia con el grado 11º.

Estas se desarrollan por Ciclos Lectivos Especiales Integrados CLEI, correctamente organizada y estructurada como parte del Proyecto Educativo Institucional PEI o Reglamento Pedagógico RP y debidamente certificada, reconocida y legalizada por la Secretaria de Educación de Jamundí - Valle, en los horarios de la mañana y la tarde.

Es de anotar, que el servicio que ofrece el Complejo Penitenciario de Jamundí a través de la Institución Educativa “Nelson Mandela” es de gran aceptación por parte del personal de internos e internas que hacen parte de la población carcelaria, ya que, aparte de brindarles la oportunidad de redimir su pena ante el juez de ejecución de pena que vigila su condena, también les da la oportunidad de educarse formalmente y alcanzar sus estudios primarios, secundarios y dado el caso universitario.

### **3.2 Área de Procesos de Relación y gestión de las necesidades de los Clientes**

Corresponde esta área al despliegue de las actividades de servicio y en donde se evidencia primordialmente la atención al Cliente Interno y Externo; Venta y Comercialización de Productos y/o Servicios; Preventa, Venta y Postventa; Posición en el Mercado; Posicionamiento de Marca y en general donde se desarrollan Relaciones con los Clientes Internos o Externos.

Toda persona privada de la libertad por uno u otro motivo es trasladada a un centro de reclusión según el caso, puesto que existen cárceles para hombres y mujeres; este interno/a debe pasar por un proceso de registro antes de ingresar al Complejo Penitenciario Jamundí, donde es reseñado por el área de dactiloscopia, y posteriormente a través del sistema de ingreso del INPEC llamado SISIPPEC se llena la base de registro del interno donde se recolecta los datos correspondientes a su nombre, edad, sexo, preparación educativa, domicilio y parientes cercanos.

Posteriormente son asignados a los diferentes patios a través de la Junta de Patios que se celebra dos veces a la semana dependiendo el caso, y según la clasificación de fase de seguridad, ya que existe la fase de Alta Seguridad, Mediana Seguridad y la Fase de Confianza (Mínima seguridad).

Al llegar el interno ya sea nuevo o que venga trasladado de otro centro de reclusión del país, este debe pasar por la etapa de inducción al tratamiento penitenciario según lo estipula la Ley 65 del 93 ahora reformada por la Ley 1709 del 20 de enero de 2014, y en ella se identifica los internos que serán postulados para ingresar al área de educativas del Complejo Penitenciario puesto que sólo los que son bachilleres pueden optar por redimir su pena en el área de talleres, cursos dictados por el SENA y puestos de rancheros, panaderos y expendio respectivamente.

Esta selección se realiza mediante una entrevista personal a cada interno nuevo que llega al Complejo, y todos los datos son verificados por el personal administrativo que labora en el establecimiento y para ello se le exige a cada interno que haga llegar a las oficinas educativas de la institución, ya sea el diploma de grado para los que dicen ser bachilleres o los correspondientes certificados de estudio que hayan cursado en su vida civil; dichos certificados son verificados en las bases de datos del SIMAT de la secretaria de Educación de Jamundí.

Todo nuevo estudiante y/o promovido, que ingresa a la Institución Educativa Nelson Mandela debe cumplir con los requisitos exigidos por el régimen penitenciario del establecimiento educativo, tales como:

### **3.2.1 Condiciones de ingreso y matricula**

Se establecen las siguientes condiciones para el ingreso:

a. El interno o interna que desea ser vinculado al Centro Educativo como estudiante o agente educativo, debe enviar la solicitud a la Junta de Evaluación, Trabajo, Estudio y Enseñanza.

b. Debe ser remitido oficialmente por la Junta mencionada a la Institución Educativa “Nelson Mandela”, la cual realizará una evaluación de ingreso para determinar el CLEI en el que debe ingresar.

c. Adelantar el proceso de registro y control (matrícula).

d. En el caso de los agentes educativos internos deben cumplir con los requisitos emanados en la Ley 65 de 1993 y haber cursado el seminario de agentes educativos y alcanzados los objetivos propuestos. El concepto será remitido a la JETEE por el área de Educación, Deporte, Recreación y Cultura.

### **3.2.2 Condiciones de ingreso al ciclo respectivo**

a. Haber cursado el semestre de inducción y obtener un total de 30 créditos.

b. Estar debidamente registrado (matriculado) ante la oficina de Coordinación Educativa.

c. Casos Especiales: superado el 17% del desarrollo curricular en el ciclo, es admisible el ingreso de un interno(a) a la experiencia Educativa, en tanto él mismo adelante un proceso de nivelación frente a los objetos de conocimiento y mediaciones ya abordadas por los demás internos. Lo anterior es posible, siempre que el interno haya cursado el semestre de Inducción y el taller previo al ciclo, en caso contrario, tendrá que realizar un proceso normal de ingreso.

Transcurrido el 50% de desarrollo curricular del ciclo, el ingreso no es posible, en tal caso el interno(a) adelantará de manera individual el taller de Inducción al ciclo respectivo.

En los casos anteriores, el interno(a) deberá tener acumulados 30 créditos, producto del semestre de inducción y a su vez, haber realizado el taller de inducción, previo al ciclo donde fue ubicado. Si el interno es trasladado de un establecimiento a otro, no tendrá interrupción de su

proceso, siempre y cuando haya iniciado en el establecimiento anterior el proceso de Autoformación bajo las condiciones requeridas. En caso contrario, se someterá a las condiciones normales de ingreso.

### **3.2.3 Proceso de registro y control académico**

Se establece como instancia formal que debe cumplir el interno(a) para regularizar su ingreso y permanencia en el proceso de formación. Se concibe como la acción oficial de matrícula que adelanta el interno ante la oficina de Registro y Control Académico, representada en la Coordinación Educativa.

Dicho registro se realiza en dos sentidos:

La matrícula oficial al proceso de Inducción General y Renovación de matrícula al ciclo respectivo, una vez finalice el semestre de Inducción.

El registro Académico del objeto de conocimiento y su respectiva mediación, cada vez que se aborde un nuevo objeto de conocimiento.

Debido a que en la Institución Educativa “Nelson Mandela” cuenta con cuatro sedes la zona de procesos con los clientes requiere de la mayor atención posible debido a que el número de clientes con los que cuenta la institución educativa es bastante elevado y está alrededor de los 1600 alumnos a quienes se les debe brindar la mejor atención posible por parte de la organización educativa quien tiene como meta la resocialización del individuo en el contexto de la prisionalización.

#### **4. Marco referencial**

La administración es una actividad esencial, asegura la coordinación de esfuerzos individuales para el logro de metas grupales; siendo este un sistema abierto que opera dentro del medio ambiente e interactúa con él.

La esencia de la administración es la coordinación de los esfuerzos de la gente a través de las funciones principales que el administrador debe ejercer como son la planeación, la organización, la dirección, y el control.

En el caso expuesto, se presentan tres grandes grupos de marco teórico o de referencia así:

En primer lugar, el análisis y diagnóstico estratégico, y el análisis o evaluación a partir de las percepciones del cliente o usuario.

En segundo lugar, las teorías y aspectos prácticos correspondientes a la percepción de la calidad del servicio por parte del cliente y los modelos de promoción del cambio en la organización para una mejora del servicio que se ofrece.

En tercer lugar, la estructuración de planes de mejoramiento, expresados en los denominados “formatos de plan de acción, para procurar el cambio en una problemática evidenciada en el diagnóstico o un resultado no deseado.

#### **4.1 Herramientas para el diagnóstico**

##### **4.1.1 Herramienta de diagnóstico estratégico**

Etimológicamente (estudio de las palabras) el concepto de estrategia proviene del griego “stratego” que significa “general al mando de un ejército” o el arte de desarrollar exitosamente

las tareas propias de un general. En un sentido militar, las estrategias son las estratagemas o “planes de acción”, mientras que las tácticas representan el arte de ejecutar aquellas y cómo manejar las fuerzas durante la batalla. Se puede encontrar paralelismos o similitud entre ganar batallas en el campo militar y ganar batallas compitiendo en mercados, atendiendo a los clientes o usuarios; por ello hay un cierto proceso de calco entre el lenguaje técnico militar y el organizacional, además de una permanente adaptación de los principios y reglas en el ámbito económico-empresarial (Kotler, 2011).

El concepto de estrategia, en el ámbito empresarial, surge a mediados de los años sesenta. La estrategia empresarial implica los objetivos de la organización y los cursos de acción fundamentales, de acuerdo con los recursos actuales y potenciales de la empresa, con el fin de lograr la optimización de ésta con su entorno. A partir de este concepto de estrategia y la adopción de esta nueva actitud, comienza a perfilarse la Dirección Estratégica, con motivo de la crisis industrial de finales de los setenta, por el cual el enfoque estratégico sufrió una reconversión metodológica con las siguientes consideraciones: La complejidad, diversidad, dinámicas y ambigüedad del entorno; la propia complejidad interna de la organización, por la interrelación de las amenazas y oportunidades del entorno, lo que lleva a una exigencia de flexibilidad y creatividad; mayor necesidad de servicios directivos en cada una de las fases del proceso, los cuales requieren una integración total, horizontal y vertical. Así, Schendel y Hofer, (1979), sostenían que la Dirección Estratégica es un proceso que se ocupa esencialmente del desarrollo y utilización de la estrategia, que es la guía de las operaciones de la empresa. Dicho proceso está constituido por las fases de formulación de la estrategia, implementación y control de la misma. Desde los 80 y con la entrada del movimiento de calidad total que tiene su origen en Japón y los países de la zona Asia pacífico, surge también una flexibilización práctica del

“pensamiento estratégico administrativo”, de la mano del concepto dinámico de la gestión día a día o ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar correctiva o preventivamente), de esta forma se integra el pensamiento y diagnóstico estratégico al mejoramiento desde lo operativo en concordancia con el marco administrativo general de la organización o empresa. (Falconi, 1994)

La flexibilización mencionada implica en últimas que el análisis estratégico no debe terminar en un documento que guarda la alta dirección de la organización en una gaveta de escritorio, por el contrario, debe alimentar permanentemente procesos de análisis del desempeño y gestión diaria de la empresa para así construir a la par planes de mejoramiento que propicien la retención y captación de nuevos clientes o usuarios.

Hax y Majluf, (1991), proponen una definición de estrategia que recoge seis dimensiones diferentes para captar todos los elementos relevantes del pensamiento estratégico aplicado en las organizaciones:

1. Es un patrón de toma de decisiones coherentes, unificado e integrador.
2. Determina y revela el propósito de la organización en cuanto a sus objetivos a largo plazo, programas de acción y prioridades de asignación de recursos.
3. Selecciona los negocios en que se participa o se va a participar.
4. Intenta lograr una ventaja sostenible a largo plazo en cada negocio respondiendo a las amenazas y oportunidades del entorno y las fortalezas y debilidades de la empresa.
5. Comprende todos los niveles jerárquicos de la organización.
6. Define la naturaleza de las contribuciones económicas y no económicas de los grupos relacionados con la actuación empresarial.

La dirección estratégica es de vital importancia en toda empresa u organización, incluso en aquellas de carácter público y fundamental para la supervivencia de éstas; mediante

conocimientos de técnicas de investigación social y la aplicación del análisis estratégico a través de herramientas de diagnóstico se utilizará en este caso el Análisis DOFA, que está formada por las siglas de debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas.

Las debilidades son características que impiden a la empresa rendir correctamente y que deben de tratar resolverse. Las oportunidades son tendencias, fuerzas, acontecimientos que la organización puede utilizar a su favor. Las fortalezas son competencias, capacidades y aptitudes que posibilitan que la empresa trabaje adecuadamente. Las amenazas son posibles acontecimientos o fuerzas que están fuera de control, que una organización debe prever y decidir cómo contrarrestarlas para que no perjudiquen su desarrollo. (Ansoff, 1986)

En la siguiente figura se despliega una caracterización general del análisis matricial DOFA construida a partir de los textos revisados.

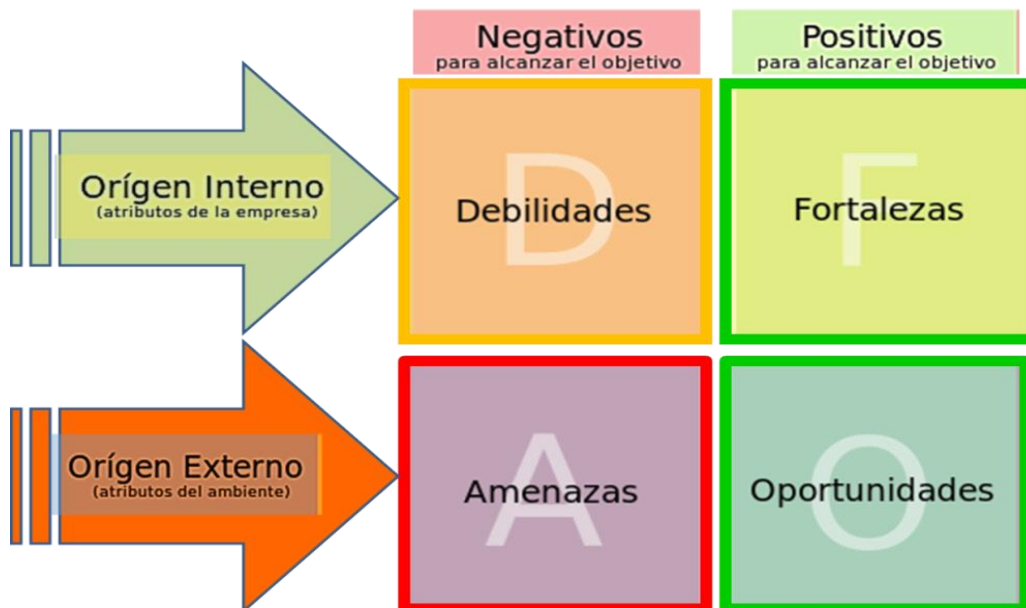


Figura 1. Caracterización general del análisis matricial DOFA.

Fuente: construcción propia

En el recuadro amarillo, se concentra aquello que es de origen interno y que entorpece el logro de los objetivos, su origen interno posibilita la actuación inmediata sobre este aspecto y su carácter negativo en el alcance de los objetivos, pone al factor en la agenda del día, esto es lo que se denominaría en el contexto del plan de mejoramiento lo “urgente e importante”.

#### **4.1.2 Herramienta para el análisis y diagnóstico de las percepciones del cliente**

Fundamentada en el cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de los clientes, la encuesta es la técnica o herramienta de recolección de información a utilizar en el presente estudio para así lograr un conjunto de datos con referencia a la percepción del servicio que los usuarios tienen.

La encuesta es una de las técnicas de recolección de información más utilizada, a pesar de su pérdida de credibilidad por el posible sesgo al responder por parte de las personas encuestadas (Bernal, 2000). Sin embargo esto se contra resta al utilizar la encuesta combinada con la recopilación de información de campo en formatos semi estructurados incluido el “análisis estratégico” DOFA a desarrollar y anteriormente registrado como herramienta de diagnóstico, pues la complementariedad consecuente entre este y la encuesta valida o genera la atención sobre la necesidad de correctivos pertinentes, esto en gran medida como consecuencia de los resultados obtenidos de la aplicación estos dos instrumentos.

La encuesta utilizada está reseñada en el anexo A y contiene 12 preguntas de carácter cerrado y del tipo dicotómico (opción de respuesta sí o no).

## **4.2 Modelos de mejoramiento y percepción del servicio al cliente**

Se revisan ahora las teorías y aspectos prácticos que soportan los diseños de análisis de solución para la percepción de la calidad del servicio por parte del cliente y los modelos de promoción del cambio en la organización para conducir al mejoramiento organizacional.

### **4.2.1 Casualidad y Condena: Teoría de la Atribución**

La teoría de la atribución revela las explicaciones que dan los individuos acerca de las causas de los efectos o conductas. En un contexto de marketing, cuando un producto o servicio no satisface las necesidades del consumidor, intentaran encontrar una explicación con base en tres factores (Macinnis y Hoyer, 2010).

Estabilidad. ¿La causa del acontecimiento es temporal o permanente?

Enfoque. ¿El problema está relacionado con el consumidor o la empresa?

Capacidad de control. ¿el acontecimiento está bajo el control del cliente o de la empresa?

Los clientes tienden más a la insatisfacción si la causa se percibe como permanente, relacionada con la empresa y no bajo el control del cliente. Suponga que encuentra una fisura en el parabrisas de su automóvil nuevo. Si percibe que solo ocurrió por casualidad o que es un acontecimiento temporal. Más allá del control de la empresa (quizá una piedra impactó la ventana al conducir) o quizá fue su culpa, es muy probable que no se sienta insatisfecho. Por otra parte, si se descubre que muchos otros consumidores han tenido el mismo problema, es decir, la causa es más permanente, está relacionada con la empresa y bajo su control. Quizá se sentirá insatisfecho.

La teoría de la atribución también aplica a los servicios. Por ejemplo, los consumidores se sentirían insatisfechos con una agencia de viajes si el problema que hubieran experimentado fuera permanente y estuviera bajo el control de la empresa. En un estudio de deseo de quejarse o de volar nuevamente con la misma empresa. Los consumidores que puedan elegir si participan en un servicio tienden a atribuir al menos en parte cualquier resultado negativo a su propio involucramiento, mientras que atribuirían buena parte de cualquier resultado positivo a su propia participación. La satisfacción con los servicios también depende de que el consumidor responsabilice a la empresa por el resultado y crea que este se ha debido a una causa estable o inestable. Por último, los consumidores están más satisfechos cuando las empresas ejercen un esfuerzo considerable para servirlos, aun cuando las ofertas no sean buenas.

#### **4.2.2 Justicia y Equidad: Teoría de la Equidad**

La teoría de la equidad se enfoca en la naturaleza de los intercambios entre los individuos y sus percepciones. En marketing esto se ve reflejado en el intercambio entre un comprador y un vendedor o una entidad. De acuerdo con la teoría de la equidad, los consumidores se forman percepciones de lo que ellos dan en un intercambio determinado y de lo que reciben del, y compran estas percepciones con lo que perciben que da y recibe el vendedor, el distribuidor y o la empresa, por ejemplo, cuando compra un automóvil, lo que un consumidor da podría incluir la búsqueda de información, el esfuerzo de toma de decisiones, la ansiedad psicológica y el dinero. El resultado sería un automóvil satisfactorio. Lo que da el vendedor podría incluir un producto de calidad, el esfuerzo de ventas y un plan de financiamiento; lo que el vendedor recibe podría ser una utilidad justa.

Para que la equidad ocurra, el comprador debe percibir que hubo justicia en el intercambio. Por lo tanto, el comprador del automóvil podría percibir un intercambio justo si él o ella compraron un buen automóvil a precio justo. La satisfacción es incluso mayor si los consumidores perciben que han recibido una ganga. (Koontz, 1993).

Ellos se sienten insatisfechos, si perciben inequidad en un intercambio, por ejemplo, si el vendedor no puso suficiente atención al comprador, genera incomodidad. Para que la equidad ocurra, este debe percibir que aquél está siendo justo en su trabajo. Sin embargo, las percepciones de justicia tienden hacer egocentristas, sesgadas más hacia lo que obtienen el comprador y da el vendedor, que a lo que da el comprador y obtiene el vendedor.

La teoría de la equidad complementa el paradigma de desconformidad en que especifica otra forma posible de insatisfacción. En otras palabras, ambos tipos de procesos pueden operar al mismo tiempo. Sin embargo, mientras que el paradigma de desconformidad se enfoca en las expectativas y el desempeño, la teoría de la equidad está relacionada con normas interpersonales más generales que rigen los que está bien o mal y consideran los resultados tanto para el vendedor como para el comprador.

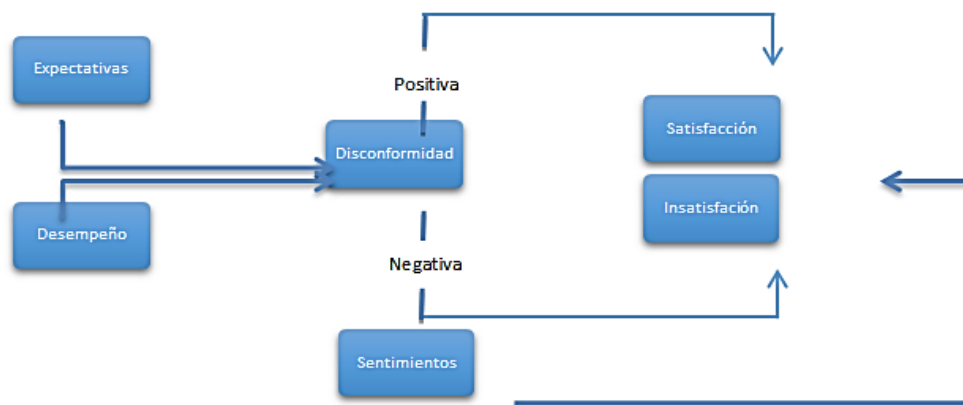


Figura 2. Paradigma de desconformidad.

Fuente. Este estudio

### **4.2.3 Teoría de los Rasgos**

Los teóricos de los rasgos proponen que la personalidad está compuesta por características que describen y distinguen a los individuos. Por ejemplo, las personas pueden describirse como agresivas, tratables, calladas, taciturnas, tímidas o rígidas. El psicólogo Jung, (2018), desarrolló uno de los esquemas más básicos de la teoría de los rasgos, que sugería que los individuos podían clasificarse con base en sus niveles de introversión y extroversión. Los introvertidos son tímidos, prefieren estar solos y se sienten ansiosos en presencia de otros. Tienden a evitar los canales sociales y quizá no obtengan información de nuevos productos de otras personas. También se sienten motivados por la presión social y tienden más hacer las cosas que les complazcan. En cambio, los extrovertidos son más abiertos, sociables y, por lo general, convencionales.

“La investigación social ha encontrado que los cinco principales rasgos de personalidad tienden a explicar la mayoría de las variaciones en la personalidad. Los cinco grandes: amabilidad, escrupulosidad, estabilidad emocional, apertura y extroversión” (Macinnis y Hoyer, 2010).

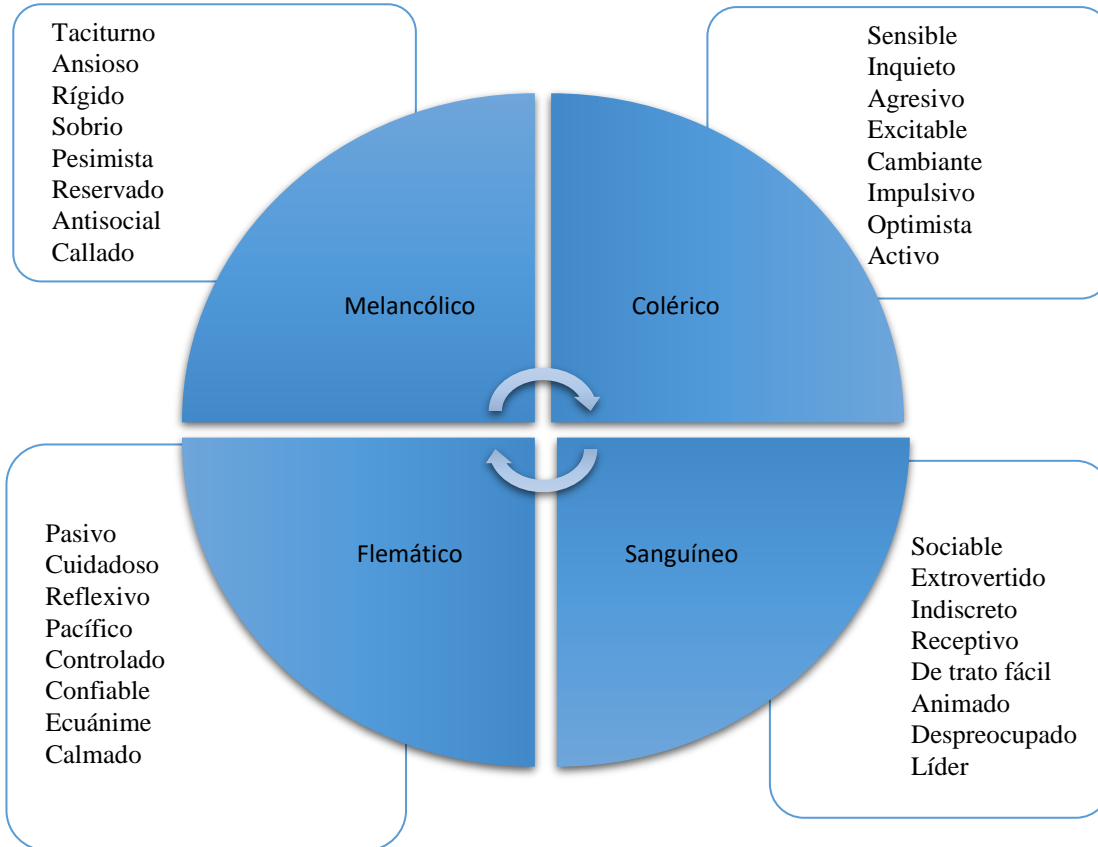


Figura 3. Teoría de los Rasgos

Fuente. Este estudio

#### 4.2.4 Teorías Psicosociales

Estas proponen que los individuos actúan en situaciones sociales para satisfacer sus necesidades. La investigadora Horney, (2013), por ejemplo, creía que el comportamiento puede caracterizarse por tres orientaciones fundamentales. Los individuos dóciles dependen de los demás y son modestos, confiables y unidos a un grupo.

Los individuos agresivos necesitan poder, alejarse de los otros y son extrovertidos, asertivos, tiene confianza en sí mismo y tenaces.

Los individuos aislados son independientes y autosuficientes pero desconfiados e introvertidos. Estas tres orientaciones se miden mediante la escala CAD. Un estudio reveló que la asertividad y la agresividad tenían una fuerte relación con los estilos de interacción de las instituciones de marketing. En particular las personas muy asertivas y agresivas tienden a percibir las quejas como algo aceptable y las disfrutan. (Macinnis y Hoyer, 2010).

En la teoría psicológica los investigadores distinguen entre los consumidores orientados al estado, que tienden más a depender de normas subjetivas para guiar su comportamiento, y los orientados a la acción, cuyo comportamiento se basa más en sus actitudes.

Los consumidores también varían en términos de su atención a la información que les ayuda a compararse con otras personas (información de comparación social). Los individuos con un nivel alto en este aspecto son más sensibles a la presión normativa que en los que en este aspecto son más bajos.

#### **4.2.5 Teoría del campo de fuerza**

Todo comportamiento es el resultado de un equilibrio entre las fuerzas de impulso y las restricciones que se contraponen de modo que las primeras ejercen presión hacia una dirección y las segundas en dirección opuesta.

El cambio planeado es una modificación de las fuerzas que mantiene el comportamiento de un sistema estable, así cuando ambas fuerzas están equilibradas los niveles actuales de comportamiento se mantienen y se logra un equilibrio para tal fin; se dispone de tres fases para llevar a cabo el cambio planeado:

1. “Descongelamiento, que implica reducir las fuerzas que mantiene la organización en su

nivel actual de comportamiento.

2. Cambio o movimiento, consiste en el desplazamiento hacia un nuevo estado o nivel dentro de la organización, desarrollando nuevos valores, hábitos, conductas y actitudes.

3. Recongelamiento, que es donde la organización se estabiliza en un nuevo estado de equilibrio apoyado por la cultura organizacional, las normas políticas y estructura organizacionales”. (Hernández, Gallarzo y Medina 2011).

Sustentación de la solución: (*Descongelamiento*)

### **4.3 Los planes de mejoramiento y el cambio en la organización**

Hacer lo mismo, de la misma forma, no tiene por qué producir cambios de mejora, pero incluso no se tiene la certeza de que incorporando ciertas medidas y llevando a efecto las acciones previstas se vayan a alcanzar los objetivos previstos. Hace falta llevarlas a la práctica y comprobar su efecto.

Para esto, el plan de mejoramiento se configura como un conjunto de medidas que adopta una organización con el fin de mejorar su rendimiento; una vez efectuado el diagnóstico y análisis correspondiente, las medidas a implementar se registran de forma sistemática (constituyendo el plan en sí), para así poder ejercer una adecuada verificación y control de la manera en que está evolucionando la situación a mejorar, de acuerdo a lo planificado, esto implica un despliegue adecuado del esencial principio de coherencia “pensar, decir, escribir y actuar en la misma dirección”.

Originado en las herramientas para la gestión de la calidad, el plan de mejoramiento continuo típico, lleva por nombre 5WH por sus iniciales en inglés que traducen lo siguiente: qué (mejorar), quien (debe ejecutar la mejora - responsable), cómo (procedimiento para mejorar),

Cuándo (fechas de seguimiento y entrega), Cuánto (cantidades indicadores) y Cuánto cuesta (presupuesto). Este esquema matricial básico se adapta de acuerdo a las facilidades, especificaciones y formatos de cada organización.

En diversos escenarios, se constata dentro de los planes de mejora una buena definición del problema y de las líneas que debe seguir la institución para conseguir mejores resultados. Esto es un punto muy importante, pero no es suficiente para tener un buen plan de mejora: estos principios o líneas de mejora deben concretarse en acciones específicas que comprometan a las personas implicadas

El plan de mejoramiento se registra en un formato de plan de acción o genéricamente denominado de “actividades”, a continuación, se presenta el que se utiliza en el presente estudio.

INSTITUCIÓN						
NOMBRE DEL PLAN						
<b>AÑO:</b>						
<b>Descripción resultado no deseado o Problema:</b>						
<b>Estrategia:</b>						
<b>Objetivo:</b>						
<b>Indicador:</b>						
<b>Meta:</b>						
ACTIVIDAD	RESPONSABLE		TIEMPO ESTIMADO	INDICADOR DE LA ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	PRESUPUESTO
	EJECUTA	VERIFICA				

Figura 4. Formato para registro de planes de mejoramiento.

Fuente: Construcción propia a partir de formatos de gestión y mejora de la calidad observados

## 5. Diagnóstico

### 5.1 Diagnóstico estratégico

Este se realizó haciendo uso de técnicas e instrumentos de recolección de información (matrices de diagnóstico, listas de chequeo, entrevistas no estructuradas y anotaciones de campo), procesamiento y análisis de la misma para la posterior estructuración de la matriz DOFA que a continuación se presenta:

Tabla 1

*Matriz DOFA*

<b>Debilidades</b>	<b>Oportunidades</b>
✓ Falta de buena atención al cliente en el proceso registro y matriculas académicas.	✓ Mediante la implementación de procesos de registro y matriculas académicas utilizados por otros planteles educativos afines a la estructura académica de la institución mejorar la atención al cliente.
✓ Falta de compromiso en la atención al usuario por parte de los profesores de la institución.	✓ Existencia de instituciones educativas que ofrecen programas de formación a distancia y/virtuales (en línea).
✓ El personal de guardia del INPEC adscrito a la organización no tiene preparación en el campo de atención al cliente.	✓ Hay oferta de seminarios, charlas, cursos relacionados con el manejo de personal y atención al cliente, de manera presencial, distancia y virtual (en línea).
✓ El proceso de atención al alumno por parte de la secretaria general es deficiente.	
✓ Discriminación por parte del personal administrativo (civiles) hacia los alumnos.	
✓ Mala evaluación del grado de escolaridad de los alumnos, lo que ocasiona retrasos en los procesos educativos.	

- ✓ Desmotivación por parte de los alumnos en cuanto al proceso de enseñanza que se imparte en la institución.
- ✓ La falta de compromiso de la dirección de la organización, por su doble desempeño en las funciones tanto en el Complejo Penitenciario como en la Institución Educativa Nelson Mandela.

<b>Fortalezas</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Buena implementación de flujograma de procesos de la zona de atención al cliente.</li> <li>✓ Buena afinidad de monitores y estudiantes.</li> <li>✓ Transversalidad de los conocimientos impartidos en consonancia con el proyecto educativo.</li> <li>✓ Compromiso del personal de la guardia del INPEC con la Institución Educativa “Nelson Mandela”.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Exigencia en la calidad de educación por parte del Ministerio de educación Nacional.</li> <li>✓ Auditoria de la Secretaria de Educación de Jamundí.</li> <li>✓ Traslado de coordinadores a otros establecimientos penitenciarios.</li> </ul>

<b>Estrategias</b>	<b>Estrategias</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La coordinación académica de la I.E.N.M. deberá mejorar el proceso de atención al cliente en el proceso de registro y control académico.</li> <li>✓ La dirección de la I.E.N.M. oficiara a la dirección del INPEC Bogotá, para que escoja personal de guardia con carreras profesionales afines a la docencia educativa y la administración.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mediante la implementación de un plan de mejora a cada profesor y a la fundación se adquirirá una estandarización de la calidad de la educación que se imparta e la organización educativa.</li> <li>✓ En cada auditoria que realice la Secretaría de educación de Jamundí se llevara a cabo una reestructuración general o parcial de los procesos</li> </ul>

- 
- ✓ La dirección de la I.E.N.M. en coordinación con la coordinación académica tomarán las medidas necesarias con el fin de prestar un mejor servicio a los alumnos por parte de la secretaria general.
  - ✓ La dirección del Complejo Penitenciario que al mismo tiempo es la Rectoría de la I.E.N.M. y la coordinación académica tomará las medidas necesarias tendientes a acabar con la discriminación que se está presentando en la organización hacia los alumnos y si es del caso se procederá a retirar del cargo al personal administrativo que no acate las nuevas reformas educativas para el buen desempeño en lo concerniente a los procesos de atención al cliente de la organización.
  - ✓ La dirección de la I.E.N.M. coordinará con cada profesor de la organización educativa para que haya un cambio de actitud y compromiso frente a la buena atención de los alumnos.
  - ✓ La coordinación de cada sede deberá en conjunto con los monitores realizar un censo educativo y valorar a cada alumno para ubicarlo en su respectivo grado escolar y mejorar la calidad del proceso de atención al cliente.
  - ✓ La dirección del Complejo Penitenciario que al mismo tiempo es la Rectoría de la I.E.N.M. y la coordinación académica tomará las administrativos y educativos de la organización. Revisión o evaluación del MEN.
  - ✓ Deberá de firmarse un compromiso por parte de la Dirección General del INPEC en cuanto a no trasladar a los funcionarios adscritos a la I.E.N.M. con miras a evitar traumatismos en su administración.
-

---

medidas necesarias tendientes a lograr una motivación y comprometimiento de los alumnos (internos) de la I.E.N.M.

- ✓ La dirección del Complejo Penitenciario deberá ajustarse a las normas estipuladas por la ley 65/93 (Código Penitenciario) y la ley 115/94 (Ley General de la Educación).

---

Fuente. Este estudio

## 5.2 Diagnóstico de las percepciones del cliente

Este diagnóstico se llevó a cabo mediante el uso de una encuesta dirigida a los alumnos que pertenecen a los ciclos lectivos II, III, IV, V y VI.

**Análisis del cuestionario:** De acuerdo con la información recopilada, de los 320 clientes (alumnos) encuestados en la Institución Educativa “Nelson Mandela” por motivos de espacio, tiempo y comodidad se pudo obtener los siguientes datos:

Tabla 2.

*Contingencia*

<b>Pregunta</b>	<b>Número de internos que respondió afirmativamente (SI)</b>	<b>Número de internos que respondió negativamente (NO)</b>	<b>Total</b>
1	220	100	320
2	131	189	320

3	273	47	320
4	24	296	320
5	0	320	320
6	320	0	320
7	162	158	320
8	320	0	320
9	127	193	320
10	160	160	320
11	286	34	320
12	306	14	320

Fuente. Este estudio

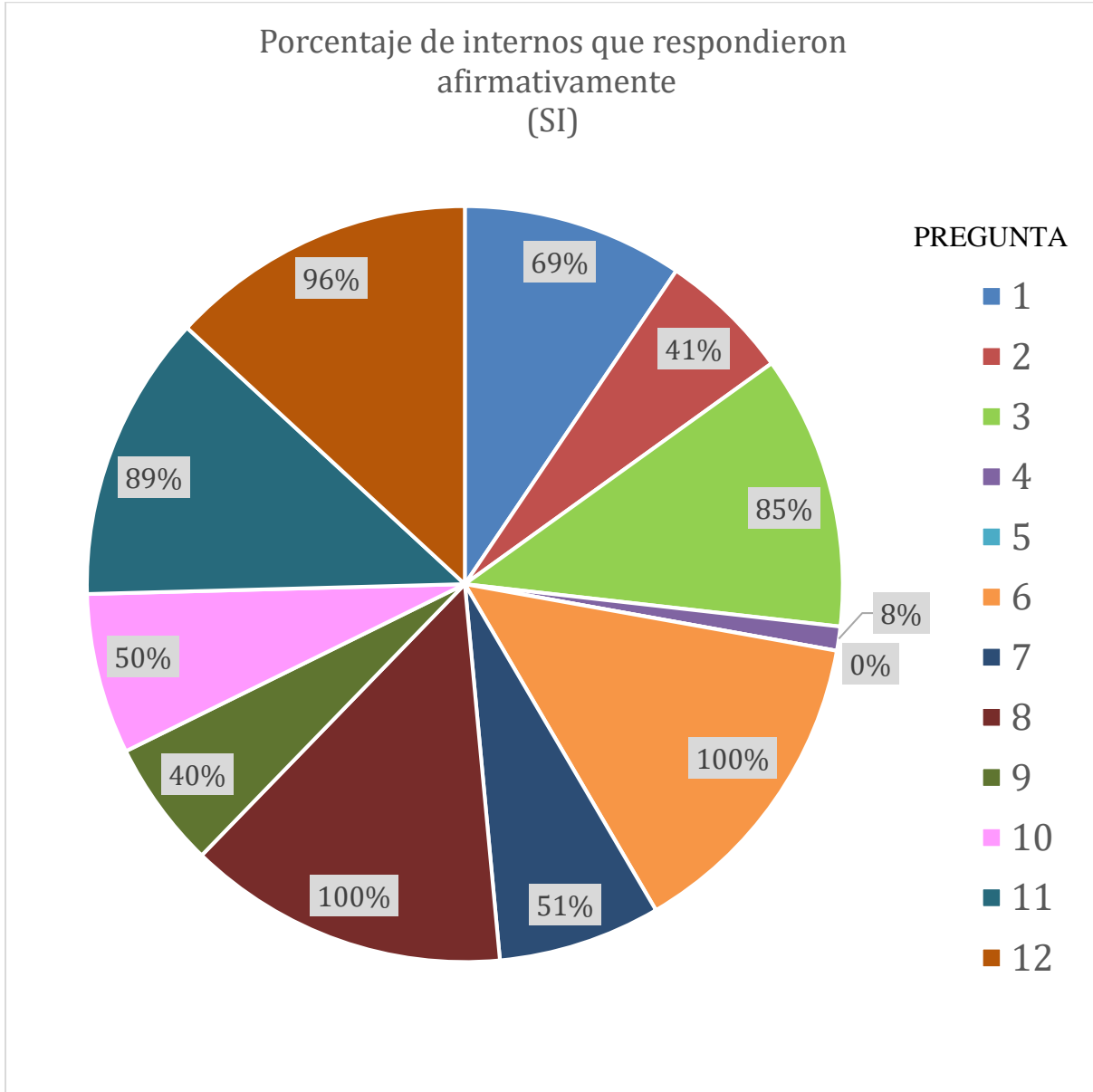


Figura 5. Análisis de resultados 1

Fuente. Este estudio

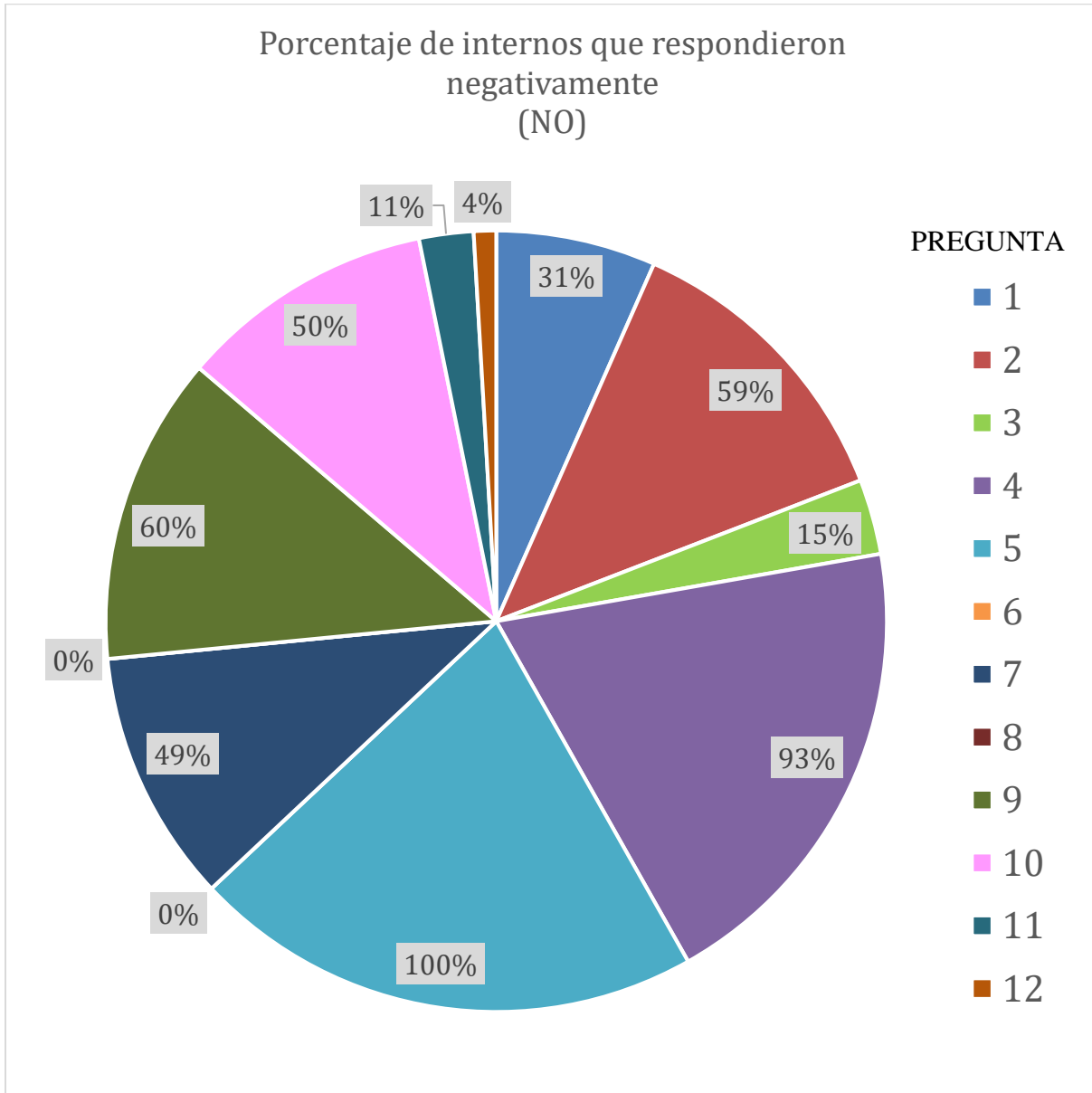


Figura 6. Análisis de resultados 2

Fuente. Este estudio

Se puede observar de la figura 6, pregunta 1, que de 320 alumnos encuestados el 69% está de acuerdo con la enseñanza que se imparte en la Institución Educativa "Nelson Mandela" y solo el 31% no está de acuerdo con la enseñanza.

En la pregunta 2, muestra que el 59% de los alumnos encuestados piensa que la atención de los docentes no es la más adecuada para la formación académica impartida en la Institución

Educativa "Nelson Mandela", lo que indica que hay un alto porcentaje de inconformismo con los servicios prestados por la organización; y el 41% de los estudiantes están de acuerdo con la formación que se imparte por parte de los profesores.

Para la pregunta 3, se puede observar que 293 alumnos de 320, dado por el 85% ha sido discriminado por parte del personal administrativo lo que demuestra la mala calidad del servicio educativo de la organización, lo que va en contra de las políticas de la Institución Educativa "Nelson Mandela" y solo 47 alumnos representados por el 15% no piensan que han sido discriminados o rechazados por el personal administrativo.

El 92% de la pregunta 4, demuestra su inconformismo con el proceso de solución de problemas académicos que se presentan en la organización, originando una mala imagen de la organización educativa frente al proceso de atención al cliente que presta la Institución Educativa "Nelson Mandela", y solo un 8% no demuestra inconvenientes.

De la pregunta 5, se puede observar que el 100% de los encuestados consideran que el proceso de matrículas de la Institución Educativa "Nelson Mandela" no es el adecuado.

De la pregunta 6, el 100% de los encuestados concuerdan en manifestar que la Secretaria General de la Institución Educativa "Nelson Mandela" no presta un buen servicio, asociado con la mala atención, lo que ha generado un inconformismo con el personal administrativo que labora en la organización educativa.

En la pregunta 7, se observa que el 51% representado por 162 estudiantes conocen la misión y visión de la Institución Educativa "Nelson Mandela" y el 49% de los estudiantes representado por 158 estudiantes las desconocen, lo que muestra una falta de compromiso por parte de los estudiantes para apropiarse de la filosofía institucional.

Para la pregunta 8, se tienen que el 100% de los estudiantes encuestados tienen el interés de conocer más sobre la Institución Educativa "Nelson Mandela" y es necesario implementar los correctivos necesarios para lograr este propósito. que los alumnos conozcan más de su institución educativa.

En la pregunta 9, 193 alumnos representado por el 60% del total de entrevistados, no está a gusto con el servicio educativo que se desarrolla en cada ciclo lectivo, demostrando una vez más la baja calidad en el proceso de atención al cliente; y el 40% de los estudiantes apoyan el servicio educativo que presta el plantel.

De la pregunta 10, el 50% de los encuestados está de acuerdo con la enseñanza impartida en cada ciclo lectivo y en cambio el otro 50% de los alumnos no está de acuerdo con la enseñanza impartida en cada ciclo lectivo, lo que evidencia la necesidad de un proceso pormenorizado de atención al cliente con el fin de identificar y solucionar los inconvenientes que se están presentando en el servicio educativo que presta la organización.

Para la pregunta 11, el 89% está conforme con el material educativo de la Institución Educativa "Nelson Mandela" con el imparten enseñanza, y solo el 11% está en desacuerdo.

Por último, la pregunta 12, refleja a través del 96% del total de los encuestados la gran aceptación y necesidad de que se siga impartiendo enseñanza educativa dentro de los establecimientos carcelarios y solo el 4% no quieren que se eduque a los privados de libertad.

De lo anterior, se puede concluir que es de imperiosa necesidad buscar una alternativa de solución con miras a mejorar la calidad de los procesos de atención al cliente, ya que por el momento la imagen corporativa de la Institución Educativa "Nelson Mandela" es negativa, esto debido a la acumulación de inconvenientes que se han venido presentando durante la prestación de los servicios educativos que ofrece la organización, por la mala atención al momento de

solucionar problemas académicos, la discriminación por parte del personal administrativo hacia los clientes (estudiantes), la mala atención a los estudiantes por parte de la secretaria general académica de la Institución Educativa "Nelson Mandela", la falta de un buen sistema académico a la hora de enseñar, el bajo nivel de atención al cliente al momento de realizar los procesos de matrículas académicas y la falta de compromiso de los docentes de la institución con sus alumnos al momento de enseñarles.

## **6. Planteamiento y formulación del problema a solucionar**

El problema que se está presentando con mayor preocupación es la mala calidad en la atención al cliente, como lo demuestra el diagnóstico hecho a la Institución Educativa “Nelson Mandela” el cual nos da una visión clara a través de la Matriz DOFA y la encuesta realizada a los clientes (estudiantes), donde se evidencia la necesidad imperiosa de buscar una solución factible con miras a mejorar los problemas que se han encontrado, y en ese orden de ideas, a la dificultad que mayores inconvenientes está generando, esto debido a la mala atención en el proceso de servicio al cliente que ha originado discriminación a los estudiantes por parte del personal administrativo, mala atención por parte de la secretaría General de la institución hacia los estudiantes, baja preparación del personal de guardia del INPEC adscrito a la organización educativa en cuanto a atención al cliente se refiere, la falta de buena atención al cliente al momento de solucionar problemas de orden académico como matriculas, notas y disciplina en otros y por último, la falta de compromiso de los profesores (monitores) con los alumnos de la institución educativa.

Como se puede observar, todos los problemas antes mencionados radican en la mala calidad en los procesos de servicio de atención al cliente, que ha generado que los estudiantes conciban una mala imagen de la Institución Educativa “Nelson Mandela”, pierdan la confianza en la organización y se desestimulen mutuamente al momento de querer seguir haciendo uso de los servicios educativos que presta la institución educativa.

Puesto que la Institución Educativa “Nelson Mandela” está regida por las normas legales de la Ley 65 de 1993 y la Ley 115 de 1994 esta debe de cumplir con los procesos de servicio en cuanto a:

Llevar un control estricto de asistencia, de los alumnos de los diferentes ciclos lectivos de ambas jornadas en cada una de las cuatro sedes.

Llenar correctamente los formatos de matrícula y presentarlos a tiempo ante la Secretaria de Educación de Jamundí, para que puedan subirse al sistema del SIMAT del Ministerio de Educación nacional.

Llevar un control de las calificaciones de los trabajos educativos de los alumnos.

Llevar un control de las evaluaciones escritas y orales que se realizan con cada estudiante y la disciplina en clase.

## **7. Propuesta de solución: Sustento de la propuesta**

El problema a resolver está relacionado con los procesos de gestión y atención a los usuarios, y que como se ha reseñado con anterioridad, allí está la razón de ser de las organizaciones, en sus los clientes; y en éste caso en particular, los estudiantes, a quienes se les debe brindar los espacios, escenarios y condiciones necesarias y adecuadas a la prestación del servicio educativo, a fin de contribuir y lograr una formación en básica primaria y básica secundaria y media, acorde con los requerimientos de formación de los internos y las exigencias de la Secretaría de Educación de Jamundí- Valle.

Por ello, se compara el desempeño en cuanto a los procesos de servicio de atención al cliente con las metas y planes de la organización, se muestra las desviaciones negativas y, al emprender medidas para corregir las desviaciones se ayuda a asegurar el logro de los planes y políticas de la empresa.

De lo descrito anteriormente, la alternativa de solución seleccionada planteara su proceso de mejora del servicio de atención al cliente en base a lo estipulado por el proceso administrativo de gestión con los usuarios.

Para llevar a cabo esta solución es necesario la implementación del cambio organizacional en la institución educativa y éste se implementará por medio de la cultura organizacional que es un conjunto de comportamientos que comparten los miembros de una organización que para este caso sería la Institución Educativa “Nelson Mandela”, por ende Lewin propone un plan de tres fases para desarrollar el cambio a través del Descongelamiento, que implica reducir las fuerzas que mantiene la organización en su nivel actual de comportamiento, Cambio o Movimiento que consiste en el desplazamiento hacia un nuevo estado o nivel dentro de la organización,

desarrollando nuevos valores, hábitos, conductas y actitudes y por último el Recongelamiento, que es donde la organización se estabiliza en un nuevo estado de equilibrio apoyado por la cultura organizacional, las normas políticas y estructura organizacionales.

La secuencia mencionada se desarrollaría así:

*Descongelamiento:*

Mediante la convocatoria emitida por la vicerrectoría de la Institución Educativa “Nelson Mandela” a través de la Secretaria General se cita a reunión extraordinaria a todo el personal administrativo que componen la organización, como son:

Consejo Directivo

Consejo académico

Comité de Evaluación y Promoción

La reunión convocada será para el día lunes en la mañana, donde se tratará el tema del problema de la mala calidad del proceso de servicio de atención al cliente que está generando que los estudiantes (clientes) conciban una mala imagen de la Institución Educativa “Nelson Mandela”, pierdan la confianza en la organización y se desestimulen mutuamente al momento de querer seguir haciendo uso de los servicios educativos que presta la institución.

*Cambio o Movimiento:*

El fin de la reunión es llegar a un consenso donde se determine los diferentes controles del proceso de servicio, enfatizando que la razón de ser de toda la organización y el servicio que presta son sus clientes, que para este caso son todos los estudiantes de la organización educativa y trazar un plan de mejoramiento del proceso de servicio de atención al cliente, donde todo el personal

que labora en la Institución Educativa “Nelson Mandela” como son los guardías, personal administrativo civil, monitores y profesores se ceñirán a los nuevos lineamientos de la organización.

La reunión tiene un tiempo estimado de 2 horas, en las cuales se definirán los lineamientos a seguir por parte del personal administrativo ante el problema de la mala calidad del proceso de servicio de atención al cliente que se estaba presentando en la organización educativa.

Posteriormente, se aprobarán los nuevos lineamientos estratégicos enfocados a solucionar y mejorar los procesos de atención al cliente y a través de un acta elaborada por la Secretaria General se impartirá las siguientes instrucciones:

Mejorar la atención al cliente por parte de la Secretaria General, mediante la asignación de horarios de atención a los alumnos de la Institución Educativa “Nelson Mandela”.

Programar seminarios, charlas pedagógicas administrativas de atención al cliente, con el fin de erradicar por completo la mala calidad en los procesos de atención al cliente y enfocar a todo el personal al comprometimiento y alcance de las metas y políticas de la Institución Educativa “Nelson Mandela”.

Cada coordinador de sede deberá de reunirse con el personal administrativo a cargo, como son los monitores de proceso, de investigación y producción quien los pondrá al tanto de los nuevos lineamientos operativos que se van a poner en funcionamiento, orientados a mitigar y solucionar el problema de la mala calidad de los procesos de servicio de atención al estudiante y evaluar los resultados y cambio obtenidos en cada sede educativa que componen la Institución Educativa “Nelson Mandela”.

Después de realizada la respectiva socialización, el coordinador de cada sede hará reporte por escrito informando los avances realizados con su personal subalterno a cargo, a la Vicerrectora de

la Institución Educativa “Nelson Mandela”.

La Vicerrectora programará una reunión con el representante legal de la Fundación, con el fin de socializar los nuevos lineamientos y políticas que la Institución Educativa “Nelson Mandela” ha generado en vista del problema que se está presentando por la mala calidad en los procesos de atención al cliente que se estaba presentando en la organización.

Esta reunión quedará consignada en un acta donde se comprometerán a acatar y cumplir con las soluciones propuestas por la organización educativa y se les entregará una copia de los nuevos formatos únicos que se manejan en adelante, para llevar a cabo el registro y control académico de asistencia, calificaciones, matrículas y evaluación y disciplina.

#### *Re congelamiento*

La Vicerrectoría a su vez reportará los procesos generados obtenidos de las cuatro sedes a cada organismo de control de la organización como es el Comité Académico, Comité de Evaluación y Promoción y a la Rectoría General.

Esta reunión quedará consignada en un acta donde se comprometerán a acatar y cumplir con las soluciones propuestas por la organización educativa y se le entregará una copia de ella, donde se establecerán los nuevos lineamientos y políticas a seguir con el fin de mitigar, solucionar y mejorar los procesos de servicios de atención al cliente.

Por último, la vicerrectoría presentará un informe completo a las directivas del plantel educativo sobre los procesos operativos que se están llevando a cabo en la organización estudiantil.

#### *Costos Aproximados:*

La vicerrectoría está ocupada por un guardián del cuerpo de custodia del INPEC y gana un

sueldo integral de \$2.000.000 mensuales.

1 día de trabajo de 8 horas diarias cuesta:

$\$2.000.000/30 = \$66.666$  cada día de trabajo

$\$66.666/8 = \$8.340$  cada hora de trabajo

El personal administrativo civil, como lo es Secretario General y la Rectoría de la Institución Educativa “Nelson Mandela” que a la vez es la directora del Complejo Penitenciario y Carcelario de Jamundí, sus remuneraciones son diferentes y por motivos de seguridad no tuvo acceso a la cuantía de su sueldo.

El costo de los equipos y el uso de los mismos, como son los computadores, impresoras e instalaciones los asume el Estado al ser la Institución Educativa “Nelson Mandela” parte del INPEC quien es de carácter Estatal.

El monitor (profesor) descuenta 4 horas al día por su redención de pena, entonces:

6 días a la semana descuenta el monitor

4 horas al día descuenta el monitor

$6 \times 4 = 24$  horas a la semana redime pena por enseñanza

$24 \times 4 = 96$  horas al mes total redime pena, que equivalen a:

$96/8 = 12$  días que se gana por descuento al mes y se sumaría al tiempo físico que lleva purgando pena.

La fundación está a cargo de la Secretaría de Educación de Jamundí Valle, quien licita la contratación de sus servicios con el Estado y ésta a su vez le paga a cada profesor contratado para enseñar en la Institución Educativa “Nelson Mandela”.

## **8. Plan de Acción**

Se busca entonces, brindar los espacios, escenarios y condiciones necesarias y adecuadas a la prestación del servicio educativo y así a través del proceso de mejora del servicio de atención al cliente en base a lo estipulado por el proceso administrativo de gestión con los usuarios, enfatizar la implementación de la cultura organizacional centrada en servicio y adecuada atención al cliente, donde todo el personal que labora en la Institución Educativa como son los guardias, personal administrativo civil, monitores y profesores adopten los nuevos lineamientos de la organización y promuevan la mejora del servicio.

Para esto, se ha definido una estrategia denominada “Mejoramiento del servicio al cliente a través de una cultura de servicio y de análisis de procesos” y en principio se busca implementarla con cuatro objetivos, cuyos planes de acción enmarcados en el proceso de mejoramiento se muestran a continuación:

## **Objetivo 1**

**Institución Educativa Nelson Mandela**  
**Plan de Acción para el Mejoramiento del servicio al cliente**  
**Año 2019**

***Descripción resultado no deseado o Problema:*** Baja calidad en los procesos de servicio de atención al cliente.

***Estrategia:*** Mejoramiento del servicio al cliente a través de una cultura de servicio y de análisis de procesos.

***Objetivo 1:*** Generar el espacio adecuado de tiempo e infraestructura para la atención a situaciones específicas (en infraestructura se busca compartir oficina ya existente y se rotulará con Horario de atención).

***Indicador:*** % de estudiantes inconformes con la solución a problemas académicos (pregunta 4 en la encuesta)

***Línea de base:*** 92% manifiesta inconformidad

***Meta:*** Disminuir en un 50% la percepción de inconformidad en resolución de problemas académicos.

Tabla 3

*Objetivo 1 - Plan de Acción para el Mejoramiento del servicio al cliente Año 2019*

ACTIVIDAD	RESPONSABLE		TIEMPO ESTIMADO	INDICADOR DE LA ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	PRESUPUESTO APROXIMADO (NO SE CUENTA CON LA TOTALIDAD DE INFORMACIÓN)
	EJECUTA	VERIFICA				
Establecer comité semanal de solución académica	Vicerrectoría, Sec. Acad., Coordinadores, Monitores e involucrados por caso	Secretaria Académica	1 mes y sesionaría una vez por semana	Agenda, temas y protocolos definidos por el comité	100%	Con intensidad semanal 16 horas \$533,760
Ejecutar sesiones del comité semanal	Vicerrectoría, Sec. Acad., Coordinadores, Monitores e involucrados por caso	Secretaria Académica	Todo el año una vez por semana	Sesiones ejecutadas	100%	Con intensidad semanal 2 horas \$800,640
Establecer un protocolo de recepción de casos y escucha de estudiantes	Vicerrectoría, Sec. Acad., Coordinadores, Monitores e involucrados por caso	Secretaria Académica	1 mes simultaneo con primera actividad	Cambios posibles definidos	100%	Con intensidad semanal 16 horas \$533,760
Designar dentro del comité comisiones de trabajo por tema	Vicerrectoría, Sec. Acad., Coordinadores, Monitores e involucrados por caso	Secretaria Académica, Vicerrector académico	Primera sesión	Implementación de cambios posibles		Con intensidad semanal 2 horas \$16,680
Revisar cada semana avances por omites en soluciones	Vicerrectoría, Sec. Acad., Coordinadores, Monitores e involucrados por caso	Secretaria Académica	2 días antes de la siguiente sección.	Casos revisados y en trámite de solución efectiva	100%	Con intensidad 4 horas \$1,601,280
Realizar medición mediante encuesta	Sec., Académica, e involucrados	Vicerrectoría	1 mes	Numero de encuestas aplicadas a la población estudiantil	Total, de la población estudiantil	Con intensidad TOTAL 16 horas \$133,440

Fuente: Este estudio

## **Objetivo 2**

**Institución Educativa Nelson Mandela**  
**Plan de Acción para el Mejoramiento del servicio al cliente**  
**Año 2019**

*Descripción resultado no deseado o Problema:* Baja calidad en los procesos de servicio de atención al cliente.

*Estrategia:* Mejoramiento del servicio al cliente a través de una cultura de servicio y de análisis de procesos.

*Objetivo 2:* Impulsar un cambio de cultura de mal servicio hacia un mejoramiento paulatino de la misma.

*Indicador:* % de estudiantes que perciben mala atención por parte de un agente de liderazgo (sec. Académica).

*Línea de base:* Existe un 100% de estudiantes con mala percepción de servicio.

*Meta:* Mejora del 50% en la percepción (disminuir la mala percepción en un 50%).

Tabla 4.

*Objetivo 2 - Plan de Acción para el Mejoramiento del servicio al cliente Año 2019*

ACTIVIDAD	RESPONSABLE		TIEMPO ESTIMADO	INDICADOR DE LA ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	PRESUPUESTO APROXIMADO (NO SE CUENTA CON LA TOTALIDAD DE INFORMACIÓN)
	EJECUTA	VERIFICA				
Definir programa de formación sobre cultura del buen servicio	Sec., Académica, Instructores tema e involucrados	Vicerrectoría	1 mes	Temas definidos sobre cultura del buen ciudadano	100%	Con intensidad semanal 16 horas \$533,760
Ejecutar sesiones programa de formación	Sec., Académica, Instructores tema e involucrados	Vicerrectoría	6 meses	Sesiones ejecutadas	100%	Con intensidad semanal 16 horas \$3,202,560
Establecimiento actitudes no deseables	Sec., Académica, Instructores tema e involucrados	Vicerrectoría	6 meses simultaneo con la actividad anterior	Cambios posibles definidos	100%	Con intensidad semanal 16 horas \$3,202,560
Ajustes de actitud	Sec., Académica, Instructores tema e involucrados	Vicerrectoría	Permanente	Implementación de cambios posibles	100%	Con intensidad semanal 2 horas \$800,640
Realizar medición mediante encuesta	Sec., Académica, e involucrados	Vicerrectoría	1 mes	Numero de encuestas aplicadas a la población estudiantil	Total, de la población estudiantil	Con intensidad TOTAL 16 horas \$133,440

Fuente: Este estudio.

### Objetivo 3

**Institución Educativa Nelson Mandela**  
**Plan de Acción para el Mejoramiento del servicio al cliente**  
**Año 2019**

*Descripción resultado no deseado o Problema:* Baja calidad en los procesos de servicio de atención al cliente.

*Estrategia:* Mejoramiento del servicio al cliente a través de una cultura de servicio y de análisis de procesos.

*Objetivo 3:* Iniciar un proceso de erradicación de la discriminación en la institución.

*Indicador:* % de estudiantes que se han sentido discriminados (pregunta 3 en la encuesta).

*Línea de base:* 85% ha percibido ser discriminado.

*Meta:* Disminuir en un 50% la percepción de discriminación (reducción de la percepción actual a un 35%).

Tabla 5

*Objetivo 3 - Plan de Acción para el Mejoramiento del servicio al cliente Año 2019*

ACTIVIDAD	RESPONSABLE		TIEMPO ESTIMADO	INDICADOR DE LA ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	PRESUPUESTO APROXIMADO (NO SE CUENTA CON LA TOTALIDAD DE INFORMACIÓN)
	EJECUTA	VERIFICA				
Definir programa de formación contra la discriminación	Instructores tema e involucrados	Secretaria Académica	1 mes	Temas definidos sobre cultura del buen ciudadano	100%	Con intensidad semanal 16 horas \$533,760
Ejecutar sesiones programa de formación	Instructores tema e involucrados	Secretaria Académica	6 meses	Sesiones ejecutadas	100%	Con intensidad semanal 16 horas \$3,202,560
Establecimiento actitudes no deseables	Instructores tema e involucrados	Secretaria Académica	6 meses simultaneo con la actividad anterior	Cambios posibles definidos	100%	Con intensidad semanal 16 horas \$3,202,560
Ajustes de actitud	Instructores tema e involucrados	Secretaria Académica	Permanente	Implementación de cambios posibles	100%	Con intensidad semanal 16 horas \$533,760
Realizar medición mediante encuesta	Instructores tema e involucrados	Vicerrectoría Académica	1 mes	Numero de encuestas aplicadas a la población estudiantil	Total, de la población estudiantil	Con intensidad TOTAL 16 horas \$133,440

*Fuente:* Este estudio.

#### **Objetivo 4**

**Institución Educativa Nelson Mandela**  
**Plan de Acción para el Mejoramiento del servicio al cliente**  
**Año 2019**

*Descripción resultado no deseado o Problema:* Baja calidad en los procesos de servicio de atención al cliente.

*Estrategia:* Mejoramiento del servicio al cliente a través de una cultura de servicio y de análisis de procesos.

*Objetivo 4:* Implementar sugerencias posibles de mejora de procedimientos de atención en los puntos críticos de proceso.

*Indicador:* % de cambios sugeridos implementados del total de cambios posibles.

*Línea de base:* Existe un 100% de procedimientos actuales o vigentes

*Meta:* Mejora del 100% de los procedimientos actuales o vigentes mediante los cambios posibles o viables.

Tabla 6

*Objetivo 4 - Plan de Acción para el Mejoramiento del servicio al cliente Año 2019*

ACTIVIDAD	RESPONSABLE		TIEMPO ESTIMADO	INDICADOR DE LA ACTIVIDAD	RESULTADO ESPERADO	PRESUPUESTO APROXIMADO (NO SE CUENTA CON LA TOTALIDAD DE INFORMACIÓN)
	EJECUTA	VERIFICA				
Revisar al detalle los procesos y procedimientos vigentes de la institución	Coordinador de área e involucrados	Secretaria Académica	6 meses	Procesos revisados	100%	Con intensidad semanal 16 horas \$3,202,560
Establecer los puntos de servicio al cliente	Coordinador de área e involucrados	Secretaria Académica	6 meses simultaneo con la actividad anterior	Puntos de servicio definidos	100%	Con intensidad semanal 16 horas \$3,202,560
Definir los cambios posibles pertinentes en cuanto al servicio al cliente en esos puntos	Coordinador de área e involucrados	Secretaria Académica	6 meses simultaneo con la actividad anterior	Cambios posibles definidos	100%	Con intensidad semanal 2 horas \$400,320
Implementar el listado de sugerencias que resultan posible para cada cambio	Coordinador de área e involucrados	Secretaria Académica	Permanente	Implementación de cambios posibles	100%	Con intensidad semanal 16 horas \$533,760
Realizar medición de porcentaje modificado	Vicerrectoría	Dirección	1 mes	Numero de encuestas aplicadas a la población estudiantil	Total, de la población estudiantil	Con intensidad TOTAL 16 horas \$133,440

*Fuente:* Este estudio.

## **Conclusiones**

Durante el diagnóstico de los procesos de gestión a los usuarios se logró constatar que la Institución Educativa “Nelson Mandela” a pesar de tener unos procesos administrativos sólidos, al igual que unos procesos estables; ésta estaba fallando en su etapa final que es la buena atención al cliente, puesto que de ello depende que la institución educativa culmine los procesos de formación con los internos, los titule y los resocialice, para así contribuir al bienestar personal y familiar y generar oportunidades para ellos en lo laboral y social.

En toda empresa los clientes son la razón de ser de la organización, y más aún en la Institución Educativa “Nelson Mandela”.

Debido a que su estructura organizacional es de tipo jerárquico, toda decisión primeramente es tomada por la Dirección de la organización educativa con estricto cumplimiento de sus subalternos.

Es de puntualizar que el problema solucionado se estará presentando durante todo el transcurso del año lectivo, por lo cual es importante que la alternativa de solución planteada haga parte de sus políticas institucionales.

Ya que la educación que se imparte en la Institución Educativa “Nelson Mandela” es “especial” desde el contexto de prisionalización, se hace necesario que el personal que labora en la organización educativa este totalmente comprometido y dispuesto a alcanzar las metas y objetivos que se ha planteado la organización.

Es importante reconocer que el único medio para que una persona se resocialice es a través del estudio y el aprendizaje de nuevos valores sociales y personales.

Es deber de toda organización empresarial identificar, plantear y solucionar los diferentes problemas que se presentan en el proceso administrativo dado por la planeación, la organización, la dirección y el control; y que permita mejorar ostensiblemente los niveles de producción.

Por tratarse de una organización de orden vertical, las determinaciones que se tomaron serán llevadas a cabo en toda la estructura organizacional ampliando la efectividad de cada uno de sus empleados al igual que su desempeño individual en procura del alcance y consecución de las metas de la Institución Educativa “Nelson Mandela”.

Al lograr identificar los problemas que se estaban presentando en los procesos de servicio de atención al cliente, la organización educativa logra optimizar y mejorar la calidad de sus servicios puesto que de ello depende en gran manera que muchas personas que son privadas de su libertad puedan alcanzar una verdadera resocialización a través de la educación.

Al mejorar su calidad del servicio en cuanto a la atención al cliente, la organización educativa podrá promocionar los servicios que presta con más facilidad a los demás clientes potenciales que hacen parte del Complejo Penitenciario y Carcelario de Jamundí.

Todo profesional administrativo debe estar en capacidad de llevar a cabo un proceso administrativo donde pueda dilucidar los procesos administrativos que se realizan dentro de una organización, tendientes a encontrar mejorías y a emitir conceptos en pro del mejoramiento y repunte de la empresa.

### **Recomendaciones**

Se recomienda a la Institución Educativa “Nelson Mandela” que las decisiones que se adopten para mejorar el proceso operativo, se apliquen a nivel INPEC, ya que esto les generará un valor agregado a sus funciones institucionales.

Se hace imperioso la necesidad que el director del Complejo Carcelario que a la vez es la Rectora de las Institución Educativa “Nelson Mandela”, se comprometa más con la organización educativa puesto que de ello dependen todas las decisiones que afectan a la organización.

Es necesario que la alternativa de solución escogida, cada año lectivo sea sometida a evaluación puesto que se pueden presentar nuevos inconvenientes que necesitan de nuevo una solución óptima.

La Secretaría de educación de Jamundí debería de tratar de abrir un punto de atención al estudiante dentro del centro penitenciario.

## Referencias

- Ansoff, I. (1986). *La Estrategia de la Empresa.*, Obtenido de EUNSA Navarra:  
[http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portaIIG/home\\_4/mod\\_virtuales/modulo5/5.2.pdf](http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portaIIG/home_4/mod_virtuales/modulo5/5.2.pdf)
- Arboleda, M. (2005). *Código Penitenciario y carcelario*. Bogotá: Leyer, Art.3.
- Bernal, C. A. (2000). *Metodología de la investigación para administración y economía*. Editorial Pearson.
- Colombia. Congreso de la Republica. Ley 65 (agosto 19 de 1993). Código Penitenciario y Carcelario.
- \_\_\_\_\_. Ley 115 (febrero 8 de 1994). Ley General de la Educación.
- \_\_\_\_\_. Ley 1970 (marzo de 1999). Código de Procedimiento Penal. Art. 58
- Colombia. Constitución Política. Bogotá: El Ministerio, 1991.
- Falconi, C. (1994). *Control de la calidad total al estilo japonés. INNOVAR, revista de ciencias administrativas y sociales*. Editorial Universidad Nacional de Colombia.
- Foucault, M. (1992). *La Verdad y las formas jurídicas*. Quinta Conferencia. Madrid: Ediciones de la Piqueta.
- Hax y Majluf. (1991). *estrategia para el liderazgo competitivo*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/44394434\\_Estrategia\\_para\\_el\\_liderazgo\\_competitivo\\_de\\_la\\_vision\\_a\\_los\\_resultados\\_Arnold\\_C\\_Hax\\_Nicolas\\_S\\_Majluf](https://www.researchgate.net/publication/44394434_Estrategia_para_el_liderazgo_competitivo_de_la_vision_a_los_resultados_Arnold_C_Hax_Nicolas_S_Majluf)
- Hernández, A., Gallarzo, M. y Medina, J. (2011). *Desarrollo organizacional*. 5a. ed. México: Pearson Educación.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología para la investigación*. Perú: McGraw-Hill.

Horney, C. (2013). *Teorías de la personalidad*.

Jung, Carl. (2018). *Teorías de personalidad*. Obtenido de: [www.psicologia-online.com/teorias-de-personalidad-en-psicologia-carl-jung-2162.html#anchor\\_2](http://www.psicologia-online.com/teorias-de-personalidad-en-psicologia-carl-jung-2162.html#anchor_2)

Koontz, D. y. (1993). *Elementos de administración: naturaleza y propósito de la organización*. México: Mc Graw-Hill.

Kotler, P. e. (2011). *Marketing turístico, 5.a ed. Philip Kotler, et al. Pearson Educación, S.A., Madrid*. Obtenido de <https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/03/80-marketing-turistico-kotler.pdf>

Macinnis Devora y Hoyer, W. (2010). *comportamiento del consumidor*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/307610445\\_Consumer\\_Behavior](https://www.researchgate.net/publication/307610445_Consumer_Behavior)

Pérez, J. (2010). *Gestión por Procesos*. Bogotá: Esic Editorial.

Riascos, L. (2004). *La Pedagogía de la Constitución como garantía constitucional de toda persona*. Huanuco: Congreso Internacional de Derecho procesal Constitucional.

Schendel, D. y. (1979). *Strategic Management, Little Brown*. Obtenido de [/www.uv.es/rseapv/Anales/93\\_94/A\\_Fundamentos\\_teoricos\\_de\\_la\\_direccion.pdf](http://www.uv.es/rseapv/Anales/93_94/A_Fundamentos_teoricos_de_la_direccion.pdf)

## **ANEXOS**

**Anexo A**  
**Formato de encuesta**

**Encuesta a clientes de la Institución Educativa “Nelson Mandela”**

Esta encuesta está enfocada en determinar la percepción y grado de aceptación que tiene los clientes que para este caso son los alumnos, en cuanto al servicio que presta la Institución Educativa “Nelson Mandela” a los internos que pertenecen al Complejo Penitenciario y Carcelario de Jamundí Valle.

Por favor lea claramente cada uno de los enunciados y marque con una **X** en la casilla correspondiente a cada pregunta la respuesta que considere correcta.

1. ¿Está usted de acuerdo con la calidad de la educación que se imparte en la Institución Educativa “Nelson Mandela”?

SI  NO

2. ¿Cree usted que la atención de cada profesor de la Institución Educativa “Nelson Mandela” es la más adecuada para su formación académica?

SI  NO

3. ¿Se ha sentido discriminado o rechazado por parte del personal administrativo, que pertenece a la Institución Educativa “Nelson Mandela”?

SI  NO

4. ¿Cuándo se ha presentado inconvenientes académicos como la pérdida de calificaciones, registros académicos, matrículas y control de asistencia, ha recibido la atención adecuada para solucionar su problema?

SI  NO

5. ¿Piensa usted que el proceso de matrículas académicas de la Institución Educativa “Nelson Mandela” es eficaz?

SI  NO

6. ¿Se ha sentido mal atendido por parte de la Secretaria General de la Institución Educativa “Nelson Mandela”?

SI  NO

7. ¿Conoce usted la Misión, Visión de la Institución Educativa “Nelson Mandela”?

SI  NO

8. ¿Cree usted que la Institución Educativa “Nelson Mandela” debe realizar seminarios tendientes a dar a conocer las políticas institucionales de la organización?

SI  NO

9. ¿Se siente a gusto con el servicio educativo que se desarrolla en cada ciclo lectivo?

SI NO

10. ¿Cree usted que la enseñanza impartida en cada ciclo lectivo es la adecuada para el grado lectivo que cursa?

SI  NO

11. ¿El material educativo que utiliza la Institución Educativa “Nelson Mandela” como son cartillas, libros y guías de trabajo es de fácil desarrollo y comprensión?

SI  NO

12. ¿En base al contexto de prisionalización en el que se encuentra, piensa usted que se debe seguir educando al que se encuentra privado de la libertad?

SI  NO

Codificación: SI=1 NO=0



**Anexo C.**

**Ficha de Renovación de Matrícula**

**Ingreso al Proceso  
y renovación de matrícula en el establecimiento educativo**

Ciclo	Año	Semestre	Promovido	
			SI	NO
1		Primero		
		Segundo		
2		Primero		
		Segundo		
3		Primero		
		Segundo		
4		Primero		
		Segundo		
5		Primero		
		Segundo		
6		Primero		
		Segundo		

Firma del estudiante \_\_\_\_\_

**Anexo D**

**Acta de Reporte de Actividades**



**República de Colombia**  
**Ministerio del Interior y de Justicia**  
**Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario**  
**INPEC**

**Establecimiento:** \_\_\_\_\_

**Coordinación Educativa**

**Acta de Reporte de Actividades (Grupal o de Socialización) No** \_\_\_\_\_

El día \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ los integrantes del Ciclo \_\_\_\_\_ nos reunimos para cumplir con la actividad de (trabajo de Grupo o Socialización) \_\_\_\_\_. Se definieron como intencionalidades del encuentro las siguientes:

---

---

---

---

---

---

---

En desarrollo del proceso se abordaron como campos de conocimiento los siguientes:

---

---

---

---

---

---

---

Como Ejercicio de Problematización dentro de esos campos de conocimiento se propusieron y discutieron las siguientes preguntas:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Las Ideas más importantes en torno a las cuales giró la discusión fueron:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

La actividad se inició a la(s)\_\_\_\_\_y finalizó a la(s) con un tiempo total de \_\_\_\_\_ horas de trabajo.

Se anexa el Registro con los nombres y las firmas de los participantes en ella.

**Coordinador de la Actividad**

**Monitor del Grupo.**



**Anexo E**  
**Acta de Reporte de Actividades**

**República de Colombia**  
**Ministerio del Interior y de Justicia**  
**Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario**  
**INPEC**

**Establecimiento:** \_\_\_\_\_

**Coordinación Educativa**

**Anexo Acta de Reporte de Actividades (Grupal o de Socialización) No** \_\_\_\_\_

**Fecha** \_\_\_\_\_

**Registro de Asistencia y Participación**

<b>No</b>	<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Firma</b>
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		

**Coordinador del Grupo**

**Monitor del Grupo**



**Anexo F**



**Registro y Control de Producciones Individuales**

**República de Colombia**  
**Ministerio del Interior y de Justicia**  
**Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario**  
**INPEC**

**Establecimiento:** \_\_\_\_\_

**Coordinación Educativa**  
**Registro y Control de Producciones Individuales**

**Ciclo:** \_\_\_\_\_

**Monitor del Grupo** \_\_\_\_\_

No	Apellidos y Nombres	Entrega de Producciones Individuales				
		1	2	3	4	5
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						

**Firma Monitor del Grupo**



**Anexo G**  
**Registro y Control de Producciones Grupales**

**República de Colombia**  
**Ministerio del Interior y de Justicia**  
**Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario**  
**INPEC**

**Establecimiento:** \_\_\_\_\_

**Coordinación Educativa**  
**Registro y Control de Producciones Grupales**  
**Ciclo:**

**Monitor del Grupo** \_\_\_\_\_

**Integrantes del Grupo:**

---

---

---

---

---

**Campo de Conocimiento:**

---

**Título del Trabajo**

---

**Juicio Valorativo:**

---

**Observaciones y Recomendaciones:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Firma del Monitor.**



**Anexo H**

**Registro de Juicios Valorativos Finales**



**República de Colombia**  
**Ministerio del Interior y de Justicia**  
**Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario**  
**INPEC**

**Establecimiento:** \_\_\_\_\_

**Coordinación Educativa**  
**Registro de Juicios Valorativos Finales**

**Ciclo:** \_\_\_\_\_

**Monitor del Grupo** \_\_\_\_\_

No	Apellidos y Nombres	Juicios Valorativos /Objetos de Conocimiento				
		1	2	3	4	5
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						

**Firma Monitor del Grupo**

## **Anexo I**

### **Descripción de cargos y comités de la Estructura Orgánica del INPEC**

**Consejo Directivo:** Es la instancia de direccionamiento estratégico del Proyecto y de la Institución. Estará integrado por:

- a. El director del Establecimiento Penitenciario y Carcelario.
- b. Rector de la Institución Educativa, funcionario con título profesional en ciencias humanas.
- c. El comandante del Cuerpo de Custodia y Vigilancia.
- d. El responsable de Reinserción social.
- e. El responsable del Área Educativa.
- f. Responsable de Formación Laboral
- g. Coordinador del Grupo de Monitores (con voz, pero sin voto).

#### **Funciones del Consejo Directivo:**

- Trazar y divulgar los planes estratégicos para el fortalecimiento y mejoramiento de los procesos y acciones de la experiencia Educativa.
- Evaluar y adoptar los ajustes al Proyecto Educativo Institucional.
- Fijar políticas de orden administrativo, financiero, técnico y logístico para el eficiente desarrollo de la Experiencia de Autoformación.
- Promover las relaciones de tipo Académico, deportivo y cultural que fortalezcan los procesos de Autoformación, la red de corresponsabilidad social y las actividades complementarias de los ciclos.
- Tomar decisiones que afecten el funcionamiento de la Institución Educativa, excepto, las que sean competencia de la junta Académica, del Comité de Evaluación y Promoción y del Comité de Ética y Convivencia.
- Conocer de las actuaciones y decisiones de los demás entes, cuando así lo demande una decisión del Consejo.
- Articular los procesos del centro educativo a los cuerpos colegiados, dentro de los programas de tratamiento, conforme lo establece la reglamentación del establecimiento y del INPEC.

Servir como Mediador en la resolución de conflictos que incidan en el proceso educativo ante la instancia que corresponda.

### **Funciones Especiales dentro del Consejo Directivo:**

Rector:

- Orientar los procesos del PEI y aplicar las decisiones del gobierno escolar.
- Promover el proceso continuo de mejoramiento de la calidad de la educación en el establecimiento.
- Orientar el proceso educativo con la asistencia del consejo académico.

Responsable del Área Académica:

- Estudiar evaluar, modificar y realizar ajustes al currículo cuando así lo amerite.
- Velar por la organización y ejecución del plan de estudios.
- Realizar la evaluación anual institucional del proceso educativo.

Reglamento interno del Consejo Directivo:

- Se reunirá ordinariamente una vez al mes y extraordinariamente cuando las circunstancias lo requieran. Será presidido por el Rector de la Institución Educativa.
- Tendrá quórum decisorio cuando asista la mitad más uno de sus miembros. En caso contrario, tendrá quórum de liberatorio.
- Tendrá un secretario(a) que será elegido dentro de los miembros del Consejo.
- Sus deliberaciones y decisiones quedarán consignadas en Acta oficial, diligenciada por la secretaría del Consejo.
- Sus decisiones serán comunicadas oficialmente a través de la Presidencia del Consejo.
- Para la toma de decisiones, el consejo podrá invitar a sus sesiones a otras personas, representantes de otros entes, con voz, pero sin voto.
- Las decisiones quedarán en firme, cuando frente a una decisión la mayoría de los asistentes estén de acuerdo con lo propuesto.
- El Consejo internamente decidirá sobre asuntos de su competencia mediante acuerdo mutuo, votación nominal o secreta.

- Las citas a sesión deberán hacerse por escrito con la debida antelación que no puede ser inferior a tres (3) días.

**Comité Académico:** Es la Instancia encargada de la orientación Pedagógica y Curricular de la Experiencia de Autoformación y de la Institución, servirá de ente de control de calidad de los procesos y acciones de Autoformación. Estará integrado por:

- a. El responsable del Área Educativa quien lo presidirá
- b. Un representante de los internos por cada uno de los ciclos que ofrezca el establecimiento, elegido por los miembros del ciclo debidamente registrados.
- c. Estos tendrán un voto unificado en la toma de decisiones. Un representante de los monitores de: Inducción, de proceso, de investigación y de producción.
- d. Un representante del Cuerpo de Custodia y Vigilancia, elegido por dicha instancia.
- e. Un representante del Área de Reinserción social.

**Funciones del Comité Académico:**

- Promover el diseño de experiencias de conocimiento a partir de otros campos, inherentes a las condiciones de vida de los participantes en el proceso educativo.
- Evaluar periódicamente el desarrollo de la experiencia Educativa.
- Formular los planes de mejoramiento de la experiencia Educativa, respecto de sus procesos, acciones, recursos y mediaciones.
- Hacer seguimiento a las actividades complementarias.
- Trazar los planes operativos del semestre
- Participar en la evaluación, modificación y ajustes al P. E. I.
- Fijar criterios de control de calidad de los procesos y acciones.
- Establecer parámetros de orientación Pedagógica al grupo de monitores y a las diversas formas de trabajo Académico.
- Fijar parámetros de valoración de las producciones de los internos(as).
- Reglamento interno del Comité Académico:
  - Se reunirá una vez al mes.
  - El coordinador del Área Educativa presidirá las sesiones del comité
  - Tendrá una secretaría desempeñada por uno de sus miembros, elegido por el comité.

- Sesionará con la mitad más uno de sus miembros.
- Sus deliberaciones y decisiones serán consignadas en Acta diligenciada por la secretaria del Comité.
- A las sesiones podrán ser invitados otras personas con voz, pero sin voto cuando se trate de documentar más una decisión.
- Las demás que en su fuero interno señale el propio comité en su primera sesión.

**Comité de Evaluación y Promoción:** Es la instancia encargada de estudiar, verificar, apoyar y promover al interno(a) al ciclo siguiente o al título correspondiente, previo el cumplimiento de los requisitos que se establecen.

Estará integrado por:

- a. Un (1) representantes por cada ciclo que ofrezca la Institución.
- b. Un representante de los monitores de proceso.
- c. Un representante del Cuerpo de Custodia y Vigilancia.
- d. Un representante de Reinserción social
- e. El responsable del Área Educativa quien lo presidirá
- f. La persona responsable de formación laboral.
- g. Un representante de los profesores externos

**Funciones del Comité de Evaluación y Promoción:**

- Hacer seguimiento a los procesos evaluativos que se aplican para la obtención de logros por parte de los internos.
- En el marco de la autonomía el comité evalúa el cumplimiento de los requisitos establecidos en cada uno de los ciclos para la promoción de los internos, con el fin de postularlos a la Junta de Evaluación de Trabajo Estudio y Enseñanza (JETEE).
- Verificar, analizar y decidir sobre la adjudicación de créditos con base en el abordaje de las mediaciones correspondientes.
- Proponer ante la Junta de Evaluación de Trabajo Estudio y Enseñanza (JETEE) la promoción del interno(a) estudiante al ciclo siguiente o a la obtención de título, teniendo en cuenta el marco legal administrativo y las funciones establecidas dentro de la Ley para este cuerpo colegiado.

- Decidir sobre la promoción anticipada del interno si llegare a presentarse una condición especial de obtención de logros antes del tiempo previsto para la finalización del ciclo.
- Postular anticipadamente ante la Junta de Evaluación de Trabajo Estudio y Enseñanza (JETEE) el interno que llegare a presentar una condición especial de obtención de logros antes del tiempo previsto para la finalización del ciclo.
- Formular recomendaciones y criterios acerca de la valoración del proceso de producción del interno.
- Estudiar y decidir sobre los casos especiales en torno al cumplimiento de tiempo Académico, ausentismo permanente, obtención de logros, etc.
- Reportar al responsable del área Educativa, la documentación correspondiente a la evaluación y postulación ante la Junta de Evaluación de Trabajo Estudio y Enseñanza (JETEE) de los internos a promover.
- Participar en la Evaluación del P. E. I., y en la construcción del Plan de Mejoramiento.
- Entregar informes mensuales al Responsable de Educación y la Junta de Evaluación, Estudio, Trabajo y Enseñanza (JEETE)
- Resolver las inquietudes de los estudiantes en cuanto a su proceso de formación.

**Funciones especiales dentro del Comité:**

Presidente del Comité:

- Convoca al comité mensualmente para estudiar casos especiales relacionados con internos que presentan dificultades especiales para alcanzar sus logros, elaborando sus respectivos registros.
- Coordinar cuando sea necesario reuniones en el comité académico.
- Fijar los órdenes del día para realizar la culminación de cada ciclo lectivo, donde se decidirá sobre la promoción al ciclo siguiente o a la obtención del título.
- Entregar informes mensuales del comité coordinador al director de educativas.

**Reglamento Interno del Comité de Evaluación y Promoción:**

- Sesionará ordinariamente una vez al mes.
- Será presidido por el responsable del Área Académica
- Tendrá una Secretaría ejercida por uno de los miembros del comité.

- Sus actuaciones serán consignadas en Acta oficial diligenciada por la secretaría.
- Sesionará con la mitad más uno de sus miembros.
- A las sesiones podrán ser invitados otras personas con voz, pero sin voto cuando se trate de documentar más una decisión.

**Comité de Ética y Convivencia:** Es la instancia encargada de posibilitar un marco de relaciones de calidad y de contribuir a generar un ambiente propicio para el desarrollo de los procesos y acciones Educativas tanto en los espacios denominados de "encuentro", como en los demás territorios donde transcurre la existencia diaria. Es un ente pluralista, encargado de generar marcos de comprensión diferentes frente a la convivencia, a partir de la puesta en escena de principios sobre los cuales se soporta el actuar. El comité estará integrado por:

- a. El Cónsul Derechos Humanos del Establecimiento.
- b. Un Representante de cada Ciclo elegido por los miembros del grupo
- c. Dos (2) Representantes de los monitores elegidos por el grupo de monitores acreditado oficialmente.
- d. El Responsable del Área Educativa quien lo presidirá

Funciones de los órganos de dirección, ejecución, control, evaluación y seguimiento:

**Funciones del Comité de Ética y Convivencia:**

- Promover las relaciones de calidad y el trabajo en equipo
- Ejercer como instancia de conciliación en caso de conflictos.
- Estudiar y resolver sobre casos individuales y grupales de perturbación o alteración de la convivencia dentro de la actividad Educativa.
- Crear a nivel de cada ciclo, comisiones de Ética y Convivencia que mantengan, fortalezcan y diriman situaciones de desencuentro entre miembros del grupo.
- Establecer con la colaboración de las comisiones de Ética y Convivencia de cada ciclo, los principios reguladores de la convivencia en el marco de los procesos Educativos.
- Imponer sanciones Éticas a los sujetos que infringen los principios democráticamente establecidos
- Proponer acciones que fortalezcan la convivencia, derechos humanos y la calidad de vida de la Institución Educativa.

**Reglamento Interno del Comité de Ética y Convivencia:**

- Sesionará una vez por semana.
- Estará presidida por un interno elegido por el grupo en forma democrática.
- Tendrá un secretario(a) quien diligenciará el acta de las reuniones del comité
- Sesionará previa citación realizada por el presidente del comité con tres días de anticipación.

**Requisitos y Perfiles para la Integración de Entes Organizacionales:**

- Responsable.
- Productivo.
- Con un alto sentido democrático y participativo.
- Autónomo, optimista y creativo.
- Con sentido de pertenencia, respetuoso de los derechos humanos.
- Amor por la institución, forjador de convivencia pacífica.

**Funciones del personal directivo y operativo:**

Del Rector:

- Orientar la ejecución del PEI y aplicar las decisiones del gobierno escolar.
- Velar por el cumplimiento de las funciones docentes y el oportuno aprovisionamiento de los recursos necesarios para el efecto.
- Promover el proceso continuo de mejoramiento de la calidad de la educación en el establecimiento.
- Mantener activas las relaciones con las autoridades educativas con los patrocinadores o auspiciadores de la institución y con la comunidad local para el continuo progreso académico de la institución y el mejoramiento de la vida comunitaria.
- Establecer canales de comunicación entre los diferentes estamentos de la comunidad educativa.
- Orientar el proceso educativo con la asistencia del consejo académico.
- Ejercer las funciones disciplinarias que le atribuyan la ley, los reglamentos y el manual de convivencia.
- Identificar las nuevas tendencias, aspiraciones e influencias pedagógicas y administrativas para canalizarlas en favor del mejoramiento del PEI.

- Promover actividades de beneficio social que vinculen al establecimiento con la comunidad local.
- Aplicar las disposiciones que se expiden por parte del estado atinentes a la prestación del servicio público educativo
- Las demás funciones afines o complementarias con las anteriores que le atribuya el PEI.

**Del responsable del Área Educativa:**

- Socialización y difusión del proyecto.
- Velar por el cumplimiento de las funciones de los monitores.
- Velar por el aprovisionamiento de los recursos necesarios para el desarrollo del PEI.
- Planificar y organizar los espacios de encuentro para el trabajo individual, grupal y socialización.
- Asistencia y participación en los cuerpos colegiados de los que forma parte.
- Promover el cumplimiento de los deberes y derechos de los estudiantes.
- Recibir y evaluar quejas y reclamos que presentan los educandos.

**Del Coordinador de los Monitores:**

- Planear y diseñar horarios.
- Coordinador las acciones que adelantan los monitores.
- Servir de enlace entre el grupo de monitores, otros agentes y organismos de gobierno de la institución.
- Mantener informado al grupo de monitores sobre aspectos relacionados con los procesos educativos.
- Dirigir la construcción de planes operativos desde la función que cumplen los monitores.
- Reunir y presidir la reunión semanal del grupo de monitores.

**Del presidente del Comité de Promoción y Evaluación:**

- Convocar a reuniones a los miembros del comité de acuerdo con el cronograma de actividades.
- Presidir las decisiones del comité.
- Coordinar la articulación con la junta de trabajo, estudio y enseñanza.

- Comunicar y reportar las decisiones tomadas al interior del comité de los entes respectivos.

**Del presidente del Comité de Ética y Convivencia:**

- Presidir las funciones del comité.
- Orientar el trabajo que le corresponde realizar al comité en cumplimiento de sus funciones.
- Promover la comunicación entre diversos agentes y entes de los niveles académicos de la institución\*.<sup>1</sup>.

**Vigencia de los Órganos de Gobierno:** Los representantes de los órganos de gobierno serán elegidos por periodo de Seis meses, pero tendrán derecho a ser reelegidos y continúan ejerciendo sus funciones hasta cuando sean reemplazados. En caso de vacancia se elegirá su reemplazo.

De lo anterior se puede observar que la Institución Educativa “Nelson Mandela”, funciona a través de un Gobierno Escolar compuesto por cuerpos colegiados que individualmente cumplen con funciones inherentes a su cargo desempeñado y de ello depende en gran manera la planeación, la organización, la dirección y el control bajo estatutos legales y paramétricos educativos exigidos por el Ministerio de Educación Nacional, para poder alcanzar las metas y objetivos propuestos por la Institución Educativa “Nelson Mandela”.

También hay que aclarar que como la Institución Educativa “Nelson Mandela” se encuentra dentro del Complejo Penitenciario, esta cuenta con 4 sedes las cuales están localizadas dentro del área de seguridad destinada para dicho fin,

Puesto que el Complejo esta sectorizado bajo, parámetros normativos de seguridad del INPEC donde prevalece la seguridad ante todo y las fases de seguridad que deben de cumplirse y clasificarse a cada interno que ingresa, como son:

- Alta Seguridad
- Mediana Seguridad
- Mínima Seguridad
- Confianza

Así mismo la Institución Educativa “Nelson Mandela” cuenta con una sede en cada área de seguridad, y estas a su vez cuentan con un coordinador de sede, monitores y los alumnos o alumnas internas del Complejo Penitenciario.

---

<sup>1\*</sup> Los datos de la estructura organizacional fueron elaborados en base al PEI del a Institución Educativa “Nelson Mandela”

Dado que la Institución Educativa “Nelson Mandela” es de carácter estatal, esta debe contratar maestros a través de licitación directa con el INPEC, por lo cual en estos momentos se cuenta con una Fundación quien se encarga de contratar los respectivos profesores para cada sede, durante el tiempo que dure el año lectivo.

Los monitores, son instructores internos que descuentan en la Institución Educativa “Nelson Mandela” enseñando y remplazando a los profesores de la fundación cuando esta termina su contrato con el Estado o cuando haya ausentismo de un educando.

## **Anexo J**

### **Manual de Convivencia Institución Educativa “Nelson Mandela”**

#### **CAPITULO I**

##### **UN PACTO DE CONVIVENCIA SOCIAL**

Para la INSTITUCIÓN EDUCATIVA “NELSON MANDELA”, el Manual de Convivencia es realmente un Pacto de Convivencia Social que expresa el acuerdo de toda la comunidad educativa de la Institución, en cuanto a los procedimientos y normas que deben dirigir las actuaciones y acciones de los integrantes de dicha comunidad. Se originó por la participación activa, el estudio, análisis, reflexión y el sentido de compromiso de todos los participantes, en su redacción y elaboración final.

El Pacto representa un ideario para toda la labor educativa de los integrantes del Centro, mediante el cual se regulan las relaciones personales e institucionales desde el punto de vista educativo y pretende ser una respuesta efectiva y actualizada de las exigencias en materia de educación en nuestro país. En el documento se habla de las normas, conductos reguladores, requisitos, deberes, estímulos, orientaciones de carácter pedagógico, a las cuales deben respeto los estudiantes, instructores internos, docentes, funcionarios administrativos, Cuerpo de Custodia y Vigilancia y los directivos de la Institución Educativa.

Las condiciones particulares y muy especiales del Centro Educativo, ofrecen unas características de tipo similar para el Manual de Convivencia que lo hacen una guía primordial y fundamental en el desarrollo de todas las actividades, pero también, un documento abierto a las futuras reflexiones de la comunidad en cuanto a modificaciones y actualizaciones que se hagan necesarias con el transcurrir de los eventos y su tiempo de aplicación.

#### **CAPITULO II**

##### **PRINCIPIOS DE LA CONVIVENCIA**

El objetivo principal es la Convivencia armónica, bajo los principios del respeto, la justicia, la tolerancia, la responsabilidad, el reconocimiento del otro, la autovaloración, auto cuidado, trabajo en equipo, autonomía, la comunicación, la interacción y la valoración del medio ambiente.

La Convivencia se garantiza mediante el cumplimiento y ejercicio de los deberes, los derechos de todos y cada uno de los integrantes de la comunidad educativa.

El respeto por sí mismo y por el otro es la base de la Convivencia.

El bien de toda la comunidad de la Institución educativa “Nelson Mandela”, tiene absoluta prioridad, sobre los intereses personales y particulares de sus integrantes.

En esta comunidad, integrada por seres humanos, los conflictos forman parte de la vida por el accionar de las personas y se originan por sus diferencias que deben ser superadas con dialogo, tolerancia y respeto.

### **CAPITULO III**

#### **ACTIVIDADES QUE PROMUEVEN LA CONVIVENCIA**

- Establecer rutinas de comportamiento que se caractericen por la implantación y ejercicio permanente de hábitos de responsabilidad, autoformación, disciplina, orden y respeto.
- Promover el conocimiento de las normas y procedimientos en materia educativa con el fin de desarrollar en forma clara y eficaz los respectivos procesos.
- Promover un clima de armonía, trabajo y colaboración a través de comportamientos de respeto, valoración y trabajo en equipo.
- Propiciar un ambiente de aceptación y reconocimiento del otro y respeto mutuo que permita expresar opiniones y conceptos sin discriminación alguna.
- Programar actividades de integración y participación social en eventos especiales que fomenten la unión y el buen trato entre la comunidad educativa.

### **CAPITULO IV**

#### **LA NEGOCIACIÓN Y LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

El Manual de Convivencia de la Institución Educativa “Nelson Mandela”, pretende generar espacios para el manejo y resolución pacífica y adecuada de los conflictos que se presenten en la comunidad educativa, teniendo como prioridad la negociación, la conciliación y demás mecanismos alternativos de solución de conflictos que puedan ser utilizados entre las partes con el fin de mantener la convivencia y la armonía.

Los aspectos principales a tener en cuenta para llegar acuerdos o compromisos se establecen así:

**Separar los Problemas de las Personas:** Se deben separar para enfrentar la parte de los problemas presentados.

**La Comunicación:** Escuchar atentamente al otro y reconocer lo que dice con el fin de que se le entienda (ser claro y concreto), no interrumpir al otro hasta que termine de exponer sus puntos de vista u opiniones. Tratarlo con respeto sin ser evasivo de respuesta y proponer acuerdos reales y hablar con un propósito.

**Colocarse en los zapatos del otro:** reconocer al otro y entenderlo sin significar que se acepta su punto de vista.

**Concentrarse en los intereses y no en las posiciones:** Los intereses son más importantes que las posiciones y se deben establecer para conocer que quiere cada una de las personas; los intereses definen los problemas, se hace necesario identificarlos; no trabajar sobre principios o posiciones.

**Inventar opciones de mutuo beneficio:** para inventar opciones hay que separarlas del acto de juzgar, ampliar las opciones en discusión en vez de buscar una única respuesta, buscar beneficio mutuo, inventar manera de felicitar a los otros su decisión.

**Los criterios:** Son las oposiciones fundamentadas con las cuales se evalúa un conflicto. Deben ser objetivos y claros.

## **CAPITULO V**

### **CRITERIOS PARA TENER EN CUENTA EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

- Establecer reglas claras desde el inicio, entre ellas el no juzgar ni criticar.
- Permitir que el otro se desahogue, que exprese sus quejas. Escúchelo en silencio hasta que termine con el debido respeto.
- No reaccionar ante un estallido emocional. Controlar las emociones. Mirar siempre a los ojos de la otra persona.
- La solución es de los dos no debe ser impuesta. Hay que generar alternativas.

## **CAPITULO VI**

### **DERECHOS DE LOS ESTUDIANTES**

- Conocer el Manual de Convivencia y Ética en el momento de la matrícula y recibir una educación que garantice un tratamiento o atención de acuerdo con los programas estipulados

o planteados en el PEI (Proyecto Educativo Institucional) y con la filosofía y los lineamientos del INPEC.

- Recibir por parte de las directivas, el cuerpo de custodia y vigilancia,
- monitores internos, profesionales de la Educación y administrativos, un trato con dignidad, respeto y justicia dentro del marco de los Derechos humanos.
- Recibir la educación y formación que contribuya a fortalecer las potencialidades de un proyecto de vida o modificación del actual, teniendo como base el concepto del Consejo de Evaluación y Tratamiento CET.
- Ser atendido y escuchado por las instancias o responsables ante las diferentes reclamaciones, para que emitan un concepto o una determinación acerca de los comportamientos y/o actitudes de acuerdo al reglamento de cada una de las instancias.
- Obtener mensualmente información sobre el número de horas estudiadas y la evaluación de desempeño durante los cinco días hábiles del siguiente mes.
- Participar en las diferentes actividades o eventos organizados por el área de Educación, siempre y cuando cumpla con los requisitos.
- Obtener el respeto debido a las opiniones y recibir en forma positiva y constructiva las críticas y correcciones en caso de error.
- Conocer en forma oportuna los resultados de los procesos educativos.
- Recibir la adecuada atención en los reclamos y solicitudes realizadas a través de los conductos regulares establecidos.
- Conocer las anotaciones y observaciones sobre el comportamiento efectuadas por el Consejo Directivo, el Comité de Convivencia, el Comité de Evaluación y Promoción, la Coordinación del Área de Educación, el Cuerpo de Custodia y Vigilancia y los funcionarios administrativos que estén vinculados directamente con el proceso de Tratamiento o Atención.
- Ser atendido en forma eficiente y eficaz por los agentes educativos (profesores, coordinadores y monitores internos) durante las jornadas de trabajo dispuestas en el Proyecto Educativo Institucional (PEI) ya sean en las aulas o en los espacios de encuentro (biblioteca o pabellón, entre otros).
- Recibir los materiales necesarios para el desarrollo de los procesos educativos.

- Reclamar los derechos utilizando los conductos regulares acordados y con el debido respeto que las personas y los funcionarios se merecen.
- Recibir con suficiente anticipación la información necesaria e indispensable para realizar las diferentes actividades programadas.
- Participar en la planeación y evaluación del Proyecto Educativo Institucional (PEI).
- Elegir y ser elegido en la conformación del gobierno escolar de la Institución Educativa partiendo de los principios democráticos establecidos en la ley 115 de 1994.
- No ser excluido o discriminado de las actividades o programas por el color, sexo, costumbre, religión, ideología o por el delito por el que se encuentre recluido, teniendo en cuenta lo establecido por la ley 65 de 1993 y las normas de los Derechos Humano de las Personas Privadas de la Libertad.
- Recibir los estímulos y reconocimientos establecidos cuando los méritos los acrediten.
- Participar en los programas transversales disponibles y asequibles que desarrolle el Área de Tratamiento y Desarrollo.
- Ser postulado por la Coordinación del área de Educación o presentar directamente la solicitud, ante la Junta de Evaluación, Trabajo, Estudio y Enseñanza, para lograr vinculación a los programas del área de Fomento y Capacitación.

## **CAPITULO VII**

### **DERECHOS DE LOS AGENTES EDUCATIVOS (MONITORES)**

- Recibir los implementos necesarios para el desarrollo de la labor docente.
- Conocer lo lineamientos, objetivos, políticas, criterios académicos y disciplinarios del proyecto educativo institucional del centro educativo.
- Presentar sugerencias e iniciativas que contribuyan con el buen funcionamiento de la institución educativa.
- Ser reconocido como persona recibiendo un trato digno por el personal de custodia y vigilancia, compañeros y demás personas que participen en la labor educativa.
- Recibir estímulos por la calidad de su trabajo y los aportes que brinde al nuevo modelo educativo.
- Utilizar los materiales, implementos y espacios requeridos, para el buen

- buen desarrollo de los diferentes procesos educativos, culturales, deportivos, recreativos y de investigación.
- Ser carnetizados o plenamente identificados con respecto a la labor que se desarrolla.
- Participar en encuentros, capacitaciones, seminarios, talleres y otros eventos que tengan como objetivo, la actualización docente, profesional o vocacional.
- Ser informado sobre el desempeño, cómputos y redención de pena, durante los primeros cinco días hábiles del mes siguiente a la actividad desarrollada.
- No ser discriminado por razón alguna, sea ideológica, de religión, género u otra circunstancia.
- Participar cada mes en los micro centros educativos para la evaluación, socialización y proyección de la parte pedagógica.
- Ser promovido de acuerdo a su capacidad pedagógica, interés, compromiso y dedicación, entre otras actitudes.
- Participar en la realización de la evaluación institucional en el área educativa.

NOTA: Los estudiantes como los agentes educativos se hacen acreedores a los demás derechos que se encuentren contemplados en la Ley 65 de 1993 el Acuerdo 0011 y el Reglamento de Régimen Interno del Establecimiento.

## **CAPITULO VIII**

### **DEBERES DE LOS ESTUDIANTES**

- Conocer el Manual de Convivencia y Ética del Centro Educativo promoviendo su práctica y ejercicio cotidiano.
- Acatar la ley 65 de 1993, el Régimen de Reglamento Interno del Establecimiento y las demás disposiciones establecidas por el INPEC.
- Disponer de todo el esfuerzo y dedicación para el logro de los propósitos propuestos en el Currículo y en el Plan de Estudios.
- Responder por los procesos educativos de autoformación y los materiales didácticos y pedagógicos entregados para el desarrollo de los mismos.
- Mantener una permanente actividad en busca del conocimiento y confrontación con la verdad o la realidad, que permita confrontar imaginarios y paradigmas.

- Cumplir con los trabajos, tareas y obligaciones académicas dentro de los términos señalados por los agentes educativos, especialmente la Coordinación de Educación, los profesores externos y los monitores internos.
- Justificar la inasistencia a las actividades curriculares dentro del siguiente día hábil a la ausencia, con el fin de que sea corroborada por los responsables del Área de Educación y se determine si es o no válida, teniendo en cuenta que debe estar avalada por algunas de las dependencias del Establecimiento que lo requirió o del Dragoneante responsable.
- Actualizarse en las actividades educativas y compromisos académicos cuando no se asista a las actividades curriculares con causa justificada, fijando los parámetros de la presentación de la evaluación, el trabajo o la tarea asignada previamente.
- Respetar el buen nombre de la Institución Educativa y no utilizarlo para cualquier actividad diferente a las oficialmente establecidas.
- Colaborar con el aseo del aula, de los espacios de encuentro y en general, de las instalaciones del Centro Educativo.
- Permanecer en los espacios de encuentro como aulas, bibliotecas escenarios deportivos y recreativos entre otros, y solicitar ante cualquier salida, la autorización de los agentes educadores, de las autoridades penitenciarias o de la Coordinación del Área de Educativas.
- No organizar ni participar en juegos de azar dentro de las instalaciones educativas.
- No participar ni generar actos de vandalismo o riñas ni elaborar grafitis o avisos en las paredes o roturas y daños en los bienes de la comunidad educativa como pupitres, tableros, módulos, cuadernos, libros, escenarios deportivos, elementos deportivos, recreativos, materiales didácticos y de apoyo entre otros.
- Cuidar de la salud física y mental propia y de los compañeros de estudio. Estrictamente prohibido fumar dentro de las instalaciones educativas del establecimiento.
- Utilizar un lenguaje decente que no sea agresivo y excluya toda palabra vulgar, ofensiva o mal intencionado.
- Respetar y acatar las indicaciones de las Directivas, del Cuerpo de Custodia y Vigilancia y los agentes educativos. En el caso de presentarse algún reclamo se debe utilizar el conducto regular establecido en las disposiciones pertinentes.
- Mantener con los compañeros relaciones cordiales, de solidaridad, respeto y ayuda que busquen el bien común y social.

- No suplantar o reemplazar, intencional o deliberadamente, a otro compañero de estudio en su persona como tal, o en sus tareas, compromisos u obligaciones académicas.
- Mantener el material de estudio o actividades educativas, entregado para tales efectos, en buen estado para el normal y correcto desarrollo de los programas curriculares, pedagógicos y deportivos entre otros.
- No ingresar elementos prohibidos a las aulas o espacios de encuentros, tales como: radios, audífonos, comidas, trabajo de artesanías o cualquier otro elemento que pueda distraer la atención de los estudiantes durante el desarrollo de las clases. El Cuerpo de Custodia y Vigilancia no permitirá ingresar a las aulas o salir de los patios o la reclusión, si los estudiantes portan elementos diferentes a los utilizados para realizar las labores de educación de acuerdo a lo establecidos por el Proyecto Educativo Institucional (PEI).
- Cuidar el mobiliario y todos los enseres de la Institución educativa.

## **CAPITULO IX**

### **DEBERES DE LOS AGENTES EDUCATIVOS**

- Estar dispuesto al dialogo con los estudiantes y demás agentes educativos, cuerpo de custodia y vigilancia, personal administrativo y docentes externos entre otros, para fortalecer las relaciones interpersonales en la comunidad educativa.
- Mantener una buena presentación personal.
- Participar en la planeación y programación de la administración educativa de los estudiantes.
- Actualizarse en forma permanente, sobre las innovaciones curriculares, pedagógicas y tecnológicas en materia educativa.
- Motivar e incentivar la participación activa de los estudiantes en las diferentes actividades de la comunidad educativa.
- Brindarle al estudiante orientación oportuna y eficiente en el proceso de enseñanza y aprendizaje
- Brindarle un trato digno a vida miembro de la comunidad educativa.
- Mediar y facilitar el proceso educativo del estudiante.
- Fomentar la actitud de problematización en el pensamiento del estudiante.
- Registrar los avances y dificultades que presentan los estudiantes.

- Brindarles a todos los estudiantes, igualdad de oportunidades con el fin de lograr los objetivos y metas propuestas en el PEI.
- Ser ejemplo de los estudiantes en todas las circunstancias y espacios.
- Respetar y acata los conductos de regulares de todos los procedimientos del área de Educación.
- Respetar y acatar el Reglamento interno, el Acuerdo 0011 y demás disposiciones legales.
- Acudir a las instancias pertinentes para la resolución de conflictos que se presente en los espacios educativos, siguiendo el conducto regular, y dejando constancias de la acción tomada.
- Orientar a los estudiantes dentro del contexto de la realidad colombiana
- Generar Nuevas Experiencias pedagógicas y metodológicas que respondan a las necesidades del PEI.
- Asistir a todas las capacitaciones que el Área de educación programe, para el fortalecimiento de la enseñanza.

## **CAPITULO X**

### **CLASIFICACIÓN DE LAS FALTAS**

Las faltas se establecen en faltas leves y faltas graves.

#### **Son faltas leves las siguientes:**

- Ocasionar retardo injustificado en obedecer una orden impartida.
- Descuidar el aseo personal, el del aula o sitio de estudio.
- Negligencia y descuido evidente en las labores académicas asignadas.
- Alterar intencionalmente el silencio y la armonía del ambiente educativo en las aulas de estudio.
- Abandonar sin razón justificada o permiso autorizado las aulas de estudio.
- Faltar al respeto a los compañeros de estudio, a los agentes educadores o a las autoridades penitenciarias.
- Causar daño por negligencia o descuido a los elementos y materiales entregados para el estudio o la enseñanza.
- Emitir expresiones públicas o adoptar modales o actitudes en contra del Centro Educativo o sus integrantes.

- No asistir o fingir enfermedad para no intervenir en las sesiones académicas o eventos de carácter estudiantil del Centro Educativo.
- Cometer actos contrarios al debido respeto de la dignidad de los compañeros de estudio, agentes educadores o de las autoridades penitenciarias del Centro.
- Irrespetar o desobedecer las órdenes impartidas por los agentes educadores y las autoridades del establecimiento.
- Incumplir los deberes establecidos en el Manual de Convivencia y Ética del Centro Educativo.
- Ausentarse sin excusa de las labores estudiantiles o de enseñanza.
- Demorar sin causa justificada la entrega de elementos o bienes del área Educativa confiados a su buen uso y cuidado.

**Son faltas graves las siguientes:**

- Poseer objetos prohibidos como armas, sustancias alucinógenas que produzcan dependencia física o psíquica, bebidas embriagantes o elementos de prohibido ingreso al establecimiento.
- Negligencia habitual en las labores académicas de estudio o enseñanza.
- Realizar actividades o comportamientos relacionados con conducta obscena.
- Dañar o manchar los muros, puertas, sillas e instalaciones del establecimiento y de las áreas educativas o pintar en ellas, dibujos o inscripciones no autorizados por las autoridades penitenciarias.
- Romper o dañar los avisos, reglamentos, manuales o periódicos murales ubicados en el establecimiento para el servicio e información de la comunidad educativa.
- Hurtar, ocultar o sustraer objetos de propiedad o de uso de la Institución, de los compañeros o de los funcionarios.
- Realizar protestas de carácter colectivo dentro de las aulas de estudio.
- Agredir, amenazar o asumir grave actitud irrespetuosa contra los funcionarios de la Institución, agentes educadores o compañeros de estudio.
- Incitar a los compañeros de estudio para que cometan o fomenten desórdenes u otras faltas bien sean graves o leves.
- Hacer uso, dañar con dolo o disponer abusivamente de los bienes y elementos destinados a la comunidad educativa.

- Asumir conductas o comportamientos dirigidos a menoscabar la seguridad y tranquilidad del establecimiento.
- Entrar, permanecer o circular en áreas de acceso prohibido o no contar con la debida autorización para ello por parte de las autoridades penitenciarias.
- Adelantar labores de proselitismo político dentro de las aulas de estudio.
- Incumplir las sanciones impuestas por las autoridades de la Institución.
- El incumplimiento grave al Régimen de Reglamento Interno y a las medidas de seguridad del establecimiento.

## **CAPITULO XI**

### **SANCIONES:**

Las sanciones a que haya lugar en la Institución Educativa “Nelson Mandela”, no eximen al interno o interna de las sanciones disciplinarias impuestas por el Consejo de Disciplina o el director del Establecimiento de acuerdo a lo establecido en la Ley 65 de 1993.

Se remitirá al interno o interna a las autoridades Penitenciarias y Carcelarias competentes cuando los hechos o el caso lo amerite conforme a la ley 65 de 1993.

Los agentes educativos, personal administrativo, cuerpo de custodia y vigilancia rendirán los informes correspondientes a los diferentes órganos colegiados, Consejo de Disciplina, Consejo de Evaluación y Tratamiento –CET- y director del Establecimiento con el fin que de que se lleven a cabo las acciones pertinentes.

### **Sanciones para Faltas Leves:**

Se consideran faltas leves los incumplimientos a los compromisos o deberes por primera vez y las que se encuentran registradas en la Ley 65 de 1993. Es de resaltar que el incumplimiento de algunos de los deberes establecidos se puede constituir en falta grave de acuerdo a lo estipulado a la Ley 65 de 1993. Las sanciones se establecen así:

- Llamado de atención verbal: los agentes Educativos, Personal Administrativo o funcionarios del Cuerpo de Custodia y Vigilancia y los directivos de la Institución Educativa, realizarán llamados de atención o amonestaciones verbales, cuando el estudiante o instructor, asuma actitudes o comportamientos inadecuados o irrespetuosos.
- Llamado de atención escrita: los agentes educativos y los directivos consignarán en forma escrita, el llamado de atención y junto con el estudiante realizarán la respectiva reflexión

sobre la situación presentada firmando al final, los acuerdos y compromisos pactados, como producto de la reflexión desarrollada.

- Sanción consistente en la privación del derecho a participar en actividades de recreación y deportes hasta por un término de ocho (8) días.

**Sanciones para faltas graves:**

- Remisión del estudiante al Comité de Ética y Convivencia y/o al Consejo Académico para que estudie y defina su situación conforme a los hechos sucedidos.
- Suspensión de los programas de educación (CLEI) o de enseñanza de acuerdo con la gravedad de la falta cometida por un periodo de tres meses.
- Matricula o Acta de Compromiso en observación, cuando el estudiante o el agente educativo respectivamente, reincida y se hayan agotado las anteriores instancias con copia a la carpeta del CET.
- Cambio de actividad del estudiante, cuando definitivamente no responda a sus compromisos académicos y estudiantiles, circunstancia que será determinada por la Junta de Evaluación de Trabajo, Estudio y Enseñanza y el Consejo de Evaluación y Tratamiento del establecimiento.

**Principios:**

Cuando el estudiante o el agente educativo, interno o interna, incurra en faltas leves o graves que afecten la sana convivencia institucional será objeto de una sanción bajo los siguientes principios:

- Remisión del estudiante a la Coordinación del área de Educación, quien remitirá las faltas graves según al caso al Comité de Ética y Convivencia y/o al Consejo Académico para que estudie y defina su situación conforme a los hechos sucedidos. La sanción debe ser proporcional a la falta cometida.
- Dentro de la sanción debe figurar, enmendar los daños causados.
- Todas las acciones correctivas y sanciones aplicadas deben quedar consignadas en la hoja de vida del interno estudiante y la carpeta del CET.
- La sanción buscará primero, constituirse en oportunidad de aprendizaje.
- La sanción deberá conducir al estudiante a la modificación del comportamiento inadecuado.

**Debido proceso:**

El estudiante que sea objeto de una implicación tendrá derecho a la defensa y a:

- Conocer la falta por la cual se le acusa.
- Conocer las pruebas que se allegan.
- Presentar sus respectivos descargos.
- Presentar solicitudes respetuosas o recursos de reposición.
- Presentar en forma respetuosa recurso de apelación a la sanción

## **CAPITULO XII**

### **PERFIL DEL ESTUDIANTE**

#### **En lo personal:**

- Un buen nivel de autoestima motivado para lograr superación y desarrollo personal.
- Mantener relaciones armónicas y estables de convivencia para contribuir a un ambiente agradable de trabajo en los espacios educativos.
- Ser respetuoso e impulsador permanente de valores y principios.
- Generar y crear estrategias que permitan pacificar y resolver los diferentes tipos de conflictos que se presenten en la comunidad educativa evitando toda clase de actos violentos.

#### **En lo Social:**

- Ser crítico y líder frente a los cambios de procesos educativos en la parte social.
- Ser persona activa y participativa con una buena proyección hacia la sociedad.
- Responsable de sus deberes y promotor de sus derechos.
- Respetuoso de la diversidad cultural, social, sexual, étnica, religiosa y de género.
- Promotor del cuidado y conservación del medio ambiente.

## **CAPITULO XIII**

### **PERFIL DE AGENTES EDUCATIVOS**

#### **En lo Personal:**

- Ser coherente entre lo que se dice y lo que efectivamente hace.
- Dar y ofrecer un trato digno con calidad humana.
- Vocación y actitud para trabajar en la actividad pedagógica.
- Ser solidario y servicial.
- Responsable en el cumplimiento de sus deberes y promotor permanente de los derechos.

- Mantener una buena presentación personal.

**En lo social:**

- Ser leal con los compañeros.
- Respetuoso con todas las personas.
- Escuchar y orientar a los estudiantes en forma positiva.
- Reflejar un buen proyecto de vida en sus educandos.
- Propiciar la unidad y la integración en el grupo.
- Ser democrático.

**CAPITULO XIV**

**RECONOCIMIENTOS Y ESTÍMULOS:**

Dentro de los procesos educativos el mejor estímulo es la satisfacción personal de la propia superación, el deber cumplido, el autodomínio, el autocontrol, la superación y cumplimiento en los objetivos señalados en su proceso de autoformación, la autonomía y el cumplimiento del plan indicado para el tratamiento penitenciario y atención integral.

Los estímulos se establecen para destacar el comportamiento ejemplar o el reconocimiento de actividades destacadas realizadas por los internos. Para su otorgamiento es necesario, conforme a lo establecido por la ley 65 de 1993, considerar los antecedentes del interno, su personalidad, los motivos de su conducta, la naturaleza de la misma o del hecho que resulte de ella, además de las circunstancias que la rodean, como es el caso del tiempo, modo y lugar que influyeron en tal comportamiento.

Es importante señalar que los estímulos otorgados a los internos deben realizarse mediante disposición escrita y publicados en la denominada Orden del Día. Allí se indican los hechos que originaron el estímulo y adicionalmente, debe enviarse copia de la disposición a la hoja de vida del interno.

Se establece también en la ley mencionada que la medida tomada debe ser proporcional al acto o servicio por el cual se determina la distinción.

**Clasificación de los estímulos:**

- Felicitación privada.
- Felicitación pública escrita con copia para la hoja de vida del interno.
- Recomendación especial para que se concedan los beneficios legales previstos para la libertad de los condenados.

**Clasificación de los reconocimientos:**

**Monitorias:** El estudiante que se destaque por su compromiso académico y sana convivencia podrá ser elegido como Monitor en las diferentes áreas o asignaturas.

**Mención de honor:** Los estudiantes y agentes educativos destacados en las diferentes dimensiones y campos del saber recibirán su reconocimiento mediante Menciones de Honor.

**Mención especial:** A los mejores y más destacados estudiantes y agentes educativos de la comunidad durante un periodo lectivo.

**Mejores deportistas y artistas:** Cuando se han destacado con sus participaciones y creaciones artísticas en los eventos programados para tales efectos.

Los anteriores Reconocimientos se realizarán en forma escrita con copia para la hoja de vida de los estudiantes y agentes educativos reconocidos como tales. Así mismo, el Consejo Directivo propondrá solicitar ante el Consejo de Disciplina los estímulos enmarcados en la Ley 65 de 1993.

Es de anotar que este manual de convivencia queda sujeto a las Normas establecidas por la ley 65 de 1993, el acuerdo 0011 y el reglamento interno.

## **CAPITULO XV**

### **CONDICIONES DE INGRESO Y MATRICULA**

Se establecen las siguientes condiciones para el ingreso:

a. El interno o interna que desea ser vinculado al Centro Educativo como estudiante o agente educativo, debe enviar la solicitud a la Junta de Evaluación, Trabajo, Estudio y Enseñanza.

b. Debe ser remitido oficialmente por la Junta mencionada a la Institución Educativa “Nelson Mandela”, la cual realizará una evaluación de ingreso para determinar el CLEI en el que debe ingresar.

c. Adelantar el proceso de registro y control (matrícula).

d. En el caso de los agentes educativos internos deben cumplir con los requisitos emanados en la ley 65 de 1993 y haber cursado el seminario de agentes educativos y alcanzados los objetivos propuestos. El concepto será remitido a la JETEE por el área de Educación, Deporte, Recreación y Cultura.

**Condiciones de ingreso al ciclo respectivo:**

a. Haber cursado el semestre de inducción y obtener un total de 30 créditos.

b. Estar debidamente registrado (matriculado) ante la oficina de Coordinación Educativa.

c. Casos Especiales: superado el 17% del desarrollo curricular en el ciclo, es admisible el ingreso de un interno(a) a la experiencia Educativa, en tanto él mismo adelante un proceso de nivelación frente a los objetos de conocimiento y mediaciones ya abordadas por los demás internos. Lo anterior es posible, siempre que el interno haya cursado el semestre de Inducción y el taller previo al ciclo, en caso contrario, tendrá que realizar un proceso normal de ingreso.

Transcurrido el 50% de desarrollo curricular del ciclo, el ingreso no es posible, en tal caso el interno(a) adelantará de manera individual el taller de Inducción al ciclo respectivo.

En los casos anteriores, el interno(a) deberá tener acumulados 30 créditos, producto del semestre de inducción y a su vez, haber realizado el taller de inducción, previo al ciclo donde fue ubicado. Si el interno es trasladado de un establecimiento a otro, no tendrá interrupción de su proceso, siempre y cuando haya iniciado en el establecimiento anterior el proceso de Autoformación bajo las condiciones requeridas. En caso contrario, se someterá a las condiciones normales de ingreso.

#### **Proceso de registro y control académico:**

Se establece como instancia formal que debe cumplir el interno(a) para regularizar su ingreso y permanencia en el proceso de formación. Se concibe como la acción oficial de matrícula que adelanta el interno ante la oficina de Registro y Control Académico, representada en la Coordinación Educativa.

Dicho registro se realiza en dos sentidos:

- La matrícula oficial al proceso de Inducción General y Renovación de matrícula al ciclo respectivo, una vez finalice el semestre de Inducción.
- El registro Académico del objeto de conocimiento y su respectiva mediación, cada vez que se aborde un nuevo objeto de conocimiento.

### **CAPITULO XVI**

#### **DE LOS RECURSOS INSTITUCIONALES - SERVICIO DE BIBLIOTECA**

La biblioteca es un servicio que la Institución Educativa, presta y lugar de investigación de estudio a la que concurre su comunidad educativa. Para que la biblioteca sea funcional y pueda atender, en la mejor forma, se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- El horario de prestación del servicio estará designado por las directivas de la Institución.
- Por ser la biblioteca un servicio que requiere concentración, se debe guardar silencio durante la consulta

- Todo libro debe entregarse en buen estado, en caso contrario se restituirá nuevo y tendrá una sanción disciplinaria.
- No se pueden ingerir alimentos mientras se hace la consulta investigativa.
- No se admiten grupos, sin la orientación del instructor o monitor encargado dentro de la biblioteca.
- Para hacer uso de la biblioteca en horas de clase, el estudiante debe presentar por escrito, la autorización del instructor o monitor.
- Se prohíbe la entrada a la biblioteca en mala presentación para ambos sexos.

## **CAPITULO XVII**

### **DE LAS REFORMAS AL PACTO DE CONVIVENCIA**

El presente pacto de convivencia entra en vigencia a partir de la fecha de aprobación por parte del Consejo Directivo de la Institución Educativa “Nelson Mandela” para su refrendación legal será enviado a la secretaría de Educación y municipal de Jamundí Valle.

Cualquier modificación posterior la debe legalizar y efectuar el Consejo Directivo, luego de ser analizado y aprobado en cada uno de los estamentos del gobierno escolar y en el momento que se requiera.

Es de anotar que a pesar de solo llevar un año y medio de funcionamiento los directivos de la institución a través de cada coordinador de sede ha logrado en sus estudiantes, que son los internos e internas de cada patio que compone el complejo se enfoquen con la misión, la visión, la justificación, los objetivos y los principios y valores que distingue a la Institución Educativa “Nelson Mandela” permitiendo que cada alumno tome conciencia de reformar sus pensamientos, su actitud y aptitud para lograr una Resocialización acorde a lo que es para la sociedad y sus propios familiares.