

	<b>Colegio El Carmelo</b> Aprobado por Resolución 179 del 5 de julio de 2013. Ley 115 de 1994 Sabaneta NIT 890.901.075-8				
	<b>PROTOCOLOS</b>	FECHA (DD-MM-AA)	21	02	

## 1. HORARIOS DE ATENCIÓN A PADRES DE FAMILIA



*Colegio el Carmelo*

**Horarios de Atención al Público**

<b>Secretaría Académica:</b> Lunes-Miércoles-Viernes: 7:00 a.m. - 3 p.m.	<b>Coordinación Académica y Coordinación de Convivencia:</b> Martes y Jueves : Preescolar y Primaria. Miércoles y Viernes: Bachillerato.
<b>Tesorería:</b> Lunes-Miércoles-Viernes: 7:00 a.m. - 3 p.m.	<b>Rectoría:</b> Miércoles: 8 :00 a.m. - 12 m

## 2. PROTOCOLO DE INGRESO AL COLEGIO EL CARMELO

### OBJETIVO



Establecer el procedimiento de control de las personas que ingresan a las instalaciones de El Colegio el Carmelo.

### ALCANCE

Dirigido a toda la comunidad educativa de El Colegio El Carmelo y al público externo. En este documento se detallan los pasos que se deberán seguir para ingresar a la institución educativa.

### PROCEDIMIENTO



1. Listado de acceso del personal: Se tendrá un listado de personal y estudiantes que entren y salgan de las instalaciones, a través del reporte proporcionado por el Departamento correspondiente (asistencia de los estudiantes, asistencia de empleados, registro en recepción de personas externas)

	<b>Colegio El Carmelo</b> Aprobado por Resolución 179 del 5 de julio de 2013. Ley 115 de 1994 Sabaneta NIT 890.901.075-8				
	<b>PROTOCOLOS</b>	FECHA (DD-MM-AA)	21	02	

2. Revisión: En caso de contarse con personal que realice trabajos de mantenimiento o subcontratistas, El líder de la gestión administrativa financiera debe proporcionar un listado a la portería del personal que podrá ingresar a las instalaciones de El Colegio, indicando horarios y el periodo de estancia. (ejm: Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m., horarios extras, entre otros).

En el caso que un empleado de alguna empresa que realiza servicios para el Colegio (tradiciones culinarias, transportadora López Molina...), deje de ser empleado, la empresa deberá notificar por escrito al Colegio en un lapso no mayor de un día, por medio de la persona que se tenga el contacto.

3. No se permitirá la entrada al Colegio de ninguna persona, sin antes verificar si tiene autorización de ingreso a través de la notificación proporcionada a portería el día anterior. El portero por su parte deberá de anotarlo en su bitácora de registro de entradas y salidas, notificará a la recepcionista el ingreso de la persona para ser orientada y estar pendiente de la visita. (el portero deberá solicitar un documento de identificación diferente a la cédula y conservarlo hasta que la persona se retire de la Institución, anotar su nombre completo, número de documento y nombre del proceso a quien visita, entregarle la escarapela que lo acredita como visitante, el cual debe portarse en un lugar visible.
4. Si el portero confirma que **el visitante no cuenta con una autorización para realizar su visita, NO se le permitirá el ingreso al Colegio.**
5. Restricciones de acceso al Colegio: La institución se reserva el derecho de admisión, de su personal, clientes, subcontratistas y visitantes, por las siguientes condiciones:
  - No estar en el registro de citas con algún integrante de la institución.
  - Bajo estado de embriaguez.
  - Con mascotas
  - Portando cualquier tipo de arma.
  - Bajo el efecto de cualquier sustancia alucinógena.
  - Con vestimenta no autorizada para asistir a la institución educativa (Pantalones cortos, minifaldas, chanclas, escotes muy pronunciados, transparencias y pijamas).

	<b>Colegio El Carmelo</b> Aprobado por Resolución 179 del 5 de julio de 2013. Ley 115 de 1994 Sabaneta NIT 890.901.075-8				
	<b>PROTOCOLOS</b>	FECHA (DD-MM-AA)	21	02	

### **3. PROTOCOLO DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y ESTÍMULOS.**

#### **OBJETO**

Gestionar oportunamente sugerencias, quejas, reclamos y estímulos, relacionados con la formación integral de los estudiantes bajo características de calidad, atención y prestación del servicio educativo del Colegio El Carmelo.

#### **ALCANCE**

Inicia desde la formulación de la inconformidad por parte de un integrante de la comunidad educativa, quien presenta de manera verbal o escrita la situación ante la prestación del servicio educativo, empleando para ello diferentes medios como: plataforma de comunicaciones PHIDIAS, el buzón de sugerencias, procediendo por parte del líder de la gestión al análisis para su debido tratamiento de corrección y mejora, acción a llevar a cabo durante diez días hábiles, finalizando con la verificación por parte del usuario de la atención recibida.

#### **DEFINICIONES**

**QUEJA:** Inconformidad expresada por padres de familia y/o estudiantes con respecto a la calidad en la atención o servicio.

**RECLAMO:** Inconformidad expresada por padres de familia o estudiantes enfocados en el servicio educativo.

**SUGERENCIA:** Aporte a la solución de una no conformidad o mejoramiento continuo

**ESTÍMULO:** Reconocimiento por una acción realizada

**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** Grado de cumplimiento de las características de la prestación del servicio educativo.



#### **SIGLAS**

**SQRE:** Sigla que denota las palabras sugerencias, quejas, reclamos y estímulos

#### **NORMATIVIDAD**

7.1 NTC-ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.

7.2 Procedimiento de quejas y reclamos.

	<b>Colegio El Carmelo</b> Aprobado por Resolución 179 del 5 de julio de 2013. Ley 115 de 1994 Sabaneta NIT 890.901.075-8				
	<b>PROTOCOLOS</b>	FECHA (DD-MM-AA)	21	02	

7.5 Información documentada

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

8.7 Control de las salidas no conformes.

Manual de convivencia Colegio El Carmelo.

## DESARROLLO

Un servicio de calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el usuario adquirió, es por ello que la sugerencias, quejas, reclamos y estímulos pueden ser generadas por el estudiante, padres de familia y comunidad en general.

Se debe radicar por los medios con los cuales cuenta el Colegio el Carmelo.

Actitudes y valores para presentar una sugerencia, queja, reclamo y estímulo:

**Respetuoso:** Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.

**Amable:** Cortés pero también sincero.



**Confiable:** De la manera prevista en las normas y con resultados certeros.

**Incluyente:** De calidad para todos los usuarios sin distinciones, ni discriminaciones.

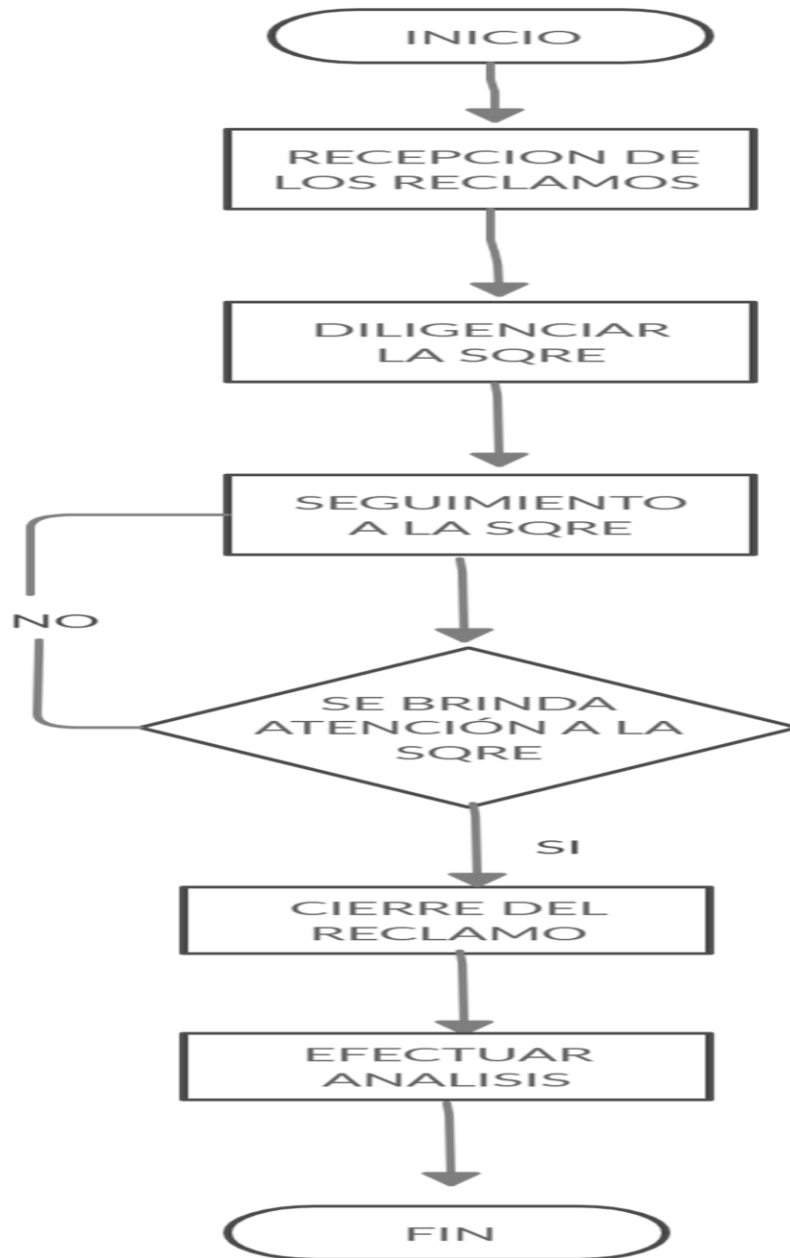
**Oportuno:** En el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con la comunidad educativa



**Efectivo:** Resuelve lo pedido.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del usuario generando satisfacción a quien lo recibe; esto supone emprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escuchar a los usuarios e interpretar bien sus necesidades.

	<b>Colegio El Carmelo</b> Aprobado por Resolución 179 del 5 de julio de 2013. Ley 115 de 1994 Sabaneta NIT 890.901.075-8				
<b>PROTOCOLOS</b>	FECHA (DD-MM-AA)	21	02	2020	

## FLUJOGRAMA



	<b>Colegio El Carmelo</b> Aprobado por Resolución 179 del 5 de julio de 2013. Ley 115 de 1994 Sabaneta NIT 890.901.075-8				
	<b>PROTOCOLOS</b>	FECHA (DD-MM-AA)	21	02	

#### 4. PROTOCOLO DE ACCIDENTES ESCOLARES.

##### OBJETO

Atender oportunamente los accidentes escolares de los estudiantes con una asistencia eficaz ante cualquier evento o enfermedad, favoreciendo la integridad y bienestar de la población estudiantil.

##### ALCANCE

Inicia desde el cubrimiento de los riesgos que se presenten durante el tiempo de cobertura que hayan tenido como causa real, necesaria, directa y exclusiva, las heridas o lesiones corporales ocasionadas por la acción fortuita, repentina y violenta de una fuerza o agente externo ajeno a la voluntad o intensión del asegurado, finalizando con el bienestar del estudiante.

##### DEFINICIONES:

**ACCIDENTE:** Suceso imprevisto, repentino, violento de origen externo que en forma directa produzca lesiones corporales o alteraciones funcionales permanentes o pasajeras.

**ACCIDENTE LEVE:** Son aquellos que solo requieren de la atención primaria de heridas superficiales o golpes suaves.

**ACCIDENTE MODERADO:** Esguinces, caídas o golpes con dolor persistente, heridas, inflamaciones.

**ACCIDENTE GRAVE:** Son aquellas que requieren de atención inmediata de asistencia médica, como caídas de altura, golpe fuerte de la cabeza u otra parte del cuerpo, heridas sangrantes por cortes profundos, quebraduras de extremidades, pérdida del conocimiento, quemaduras, atragantamientos por comida u objetos.



**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** Grado de cumplimiento de las características de la prestación del servicio educativo.

##### NORMATIVIDAD:

Ley 1098 de 2006. Código de infancia y adolescencia.  
Manual de Convivencia Escolar.

##### DESARROLLO

Por el bienestar y seguridad de los estudiantes, El Colegio El Carmelo ha contratado a la compañía de seguros Solidaria de Colombia, para el cubrimiento de la Póliza Integral Estudiantil durante el periodo académico 2020.

	<b>Colegio El Carmelo</b> Aprobado por Resolución 179 del 5 de julio de 2013. Ley 115 de 1994 Sabaneta NIT 890.901.075-8				
	<b>PROTOCOLOS</b>	FECHA (DD-MM-AA)	21	02	

## ACCIDENTE LEVE

### Procedimiento

5. Los estudiantes serán llevados para su atención al puesto de primeros auxilios.
2. Se registra la atención por el responsable de primeros auxilios en el formato de accidentes escolares.
3. Se remite al estudiante para que continúe con sus actividades escolares.
4. El responsable de primeros auxilios notifica al padre de familia y/o acudiente el hecho para el debido seguimiento y acompañamiento en casa.

## ACCIDENTE MODERADO



### Procedimiento

1. Los estudiantes serán llevados para su atención al puesto de primeros auxilios.
2. El responsable de primeros auxilios continúa con la atención que corresponda y considera las siguientes acciones:
  - a) Informar al padre de familia y/o acudiente responsable del accidente y solicita acudir al establecimiento para acompañar a su hijo/a al centro de atención médico más cercano.
  - b) Una vez que llegue el padre de familia y/o acudiente responsable será orientado por el encargado de primeros auxilios para remitir al centro de atención médica. Ver directorio de entidades prestadoras de salud que figura en el anexo 1.
  - c) Si el padre de familia y/o acudiente no posee en el momento el documento de identidad y carnet de afiliación de la Póliza Integral Estudiantil Solidaria, el responsable de la atención en primeros auxilios solicitará a Secretaria Académica fotocopias de estos documentos.
  - b) Para realizar el traslado del estudiante al centro de atención médico, el padre de familia firma el registro de retiro del estudiante en información.

## ACCIDENTE GRAVE

### Procedimiento

1. El responsable de primeros auxilios avisará en forma inmediata al coordinador de la sección.
2. En caso de golpe en la cabeza o quebraduras expuestas, se mantendrá al estudiante en el lugar del accidente y se aplicarán los primeros auxilios por parte de integrantes del comité paritario de salud.

	<b>Colegio El Carmelo</b> Aprobado por Resolución 179 del 5 de julio de 2013. Ley 115 de 1994 Sabaneta NIT 890.901.075-8				
	<b>PROTOCOLOS</b>	FECHA (DD-MM-AA)	21	02	

3. Se llamará en forma inmediata la entidad prestadora de salud (Empresa de Medicina Integral) convenio entre el colegio y la entidad como área protegida ante cualquier evento de accidente escolar.

5. Se notificará a los padres de familia y/o acudientes responsables. En caso que no sea posible ubicar a los padres de familia, se asistirá con el traslado del estudiante a la entidad de salud más cercana, en ambulancia o vehículo particular.

6. El coordinador de la sección o el responsable de primeros auxilios, serán los responsables de acompañar al accidentado hasta que este sea atendido en el servicio de urgencia y sea entregado a los padres de familia y/o acudientes responsables.

#### ACCIDENTE EXTRACLASE

1. El padre de familia y/o acudiente se dirige al centro de atención más cercano. Ver directorio. Anexo 2.

2. Presentar el carnet de la póliza de accidentes escolares Solidaria y el documento de identidad del estudiante.



3. En caso de solicitar el servicio de ambulancia comunicarse a la línea gratuita de atención Solidaria a nivel nacional 018000512021, en Bogotá 2916868 y el #789 desde cualquier operador móvil las 24 horas del día los 365 días del año.

Póliza N° 515-2-99400000198. A nombre de Provincia del Sagrado Corazón Carmelitas Misioneras.

#### ANEXO 1. COBERTURA Y AMPAROS

AMPAROS	VALOR ASEGURADO
Muerte Accidental	15,000,000
Muerte por cualquier causa	15,000,000
Desmembración	15,000,000
Incapacidad total y permanente	15,000,000
Gastos Médicos	6,000,000
Enfermedades amparadas	6,000,000
Rehabilitación Integral	16,500,000
Auxilio Funerario	3,000,000
Gastos traslado	600,000
Renta diaria por Hospitalización	110,000





	<b>Colegio El Carmelo</b> Aprobado por Resolución 179 del 5 de julio de 2013. Ley 115 de 1994 Sabaneta NIT 890.901.075-8				
	<b>PROTOCOLOS</b>	FECHA (DD-MM-AA)	21	02	

Auxilio desempleo padres	200,000
Incapacidad total y permanente por enfermedad	1,000,000
Auxilio por muerte accidental de uno de los padres	250,000
Extensión de cobertura al amparo de rehabilitación por invalidez	390,712
Riesgo Biológico	3,600,000
Riesgo químico	600,000
Enfermedades tropicales	600,000
Auxilio por maternidad de estudiante	250,000
Auxilio por muerte accidental para hijos de los alumnos nacidos durante la vigencia	1,500,000
Reembolso de matrícula por accidente	300,000
Traslado administrativo	600,000
Auxilio de transporte para desplazamiento del asegurado por incapacidad	50,000

## ANEXO 2. DIRECTORIO DE ENTIDADES PRESTADORAS DE SALUD.

CIUDAD	ENTIDAD HOSPITALARIA	CIUDAD	ENTIDAD HOSPITALARIA
MEDELLIN	CLINICA URGENCIAS PEDIATRICAS S.A. URPEDIAN	MEDELLIN	CLÍNICA SAN JUAN DE DIOS LA CEJA
MEDELLIN	INVERSIONES MEDICAS DE ANTIOQUIA SA- CLÍNICA LAS VEGAS	MEDELLIN	E.S.E. HOSPITAL LA MARIA
MEDELLIN	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO METROSALUD		EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SANTA MARIA DE SANTA BARBARÁ
MEDELLIN	CLINICA DE URABA S.A	MEDELLIN	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN FERNANDO
MEDELLIN	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE SEGOVIA	MEDELLIN	E.S.E. HOSPITAL MANUEL URIBE ANGEL
MEDELLIN	FRACTURAS Y RAYOS X DE ANTIOQUIA S.A	MEDELLIN	ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL
MEDELLIN	E.S.E. HOSPITAL VENANCIO DIAZ DIAZ	MEDELLIN	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE RIONEGRO
MEDELLIN	CENTRO MEDICO Y ODONTOLÓGICO "ORALSER"	MEDELLIN	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DEL MUNICIPIO DE EL CARMEN DE VIBORAL (ANTIOQUIA)
MEDELLIN	ESE BELLO SALUD	MEDELLIN	CLÍNICA CONQUISTADORES S.A.
MEDELLIN	HOSPITAL GILBERTO MEJIA MEJIA	MEDELLIN	CENTRO DE FRACTURAS
	CLÍNICA ANTIOQUIA S.A.	MEDELLIN	CENTRO DE ESCANOGRAFIA NEUROLOGICA SA
	HOSPITAL PABLO TOBON URIBE	MEDELLIN	CENTRO DE ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA EL ESTADIO S.A.
	ESE HOSPITAL SANTA ISABEL	MEDELLIN	CLINICA DE FRACTURAS DE MEDELLÍN S.A.

	<b>Colegio El Carmelo</b> Aprobado por Resolución 179 del 5 de julio de 2013. Ley 115 de 1994 Sabaneta NIT 890.901.075-8				
	<b>PROTOCOLOS</b>	FECHA (DD-MM-AA)	21	02	

MEDELLIN	CLÍNICA SAN JUAN DE DIOS LA CEJA	MEDELLIN	CLÍNICA DEL SUR SAS LAS AMERICAS
MEDELLIN	E.S.E. HOSPITAL LA MARIA	MEDELLIN	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE SONSON
MEDELLIN	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SANTA MARIA DE SANTA BARBARÁ	MEDELLIN	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE EL PEÑOL
MEDELLIN	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN FERNANDO	MEDELLIN	HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE ITUANGO
MEDELLIN	E.S.E. HOSPITAL MANUEL URIBE ANGEL	MEDELLIN	E.S.E. HOSPITAL SAN ROQUE
MEDELLIN	ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL	MEDELLIN	E.S.E. HOSPITAL SANTA MARGARITA
MEDELLIN	CLINICA URGENCIAS PEDIATRICAS S.A. URPEDIAN	MEDELLIN	ESE HOSPITAL PADRE CLEMENTE GIRALDO
MEDELLIN	INVERSIONES MEDICAS DE ANTIOQUIA SA- CLÍNICA LAS VEGAS	MEDELLIN	HOSPITAL SAN RAFAEL DE YOLOMBO
MEDELLIN	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO METROSALUD	MEDELLIN	E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE LA CANDELARIA
MEDELLIN	CLINICA DE URABA S.A	MEDELLIN	ESE HOSPITAL SAN LUIS BELTRAN- SAN JERONIMO
MEDELLIN	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE SEGOVIA	MEDELLIN	E.S.E HOSPITAL EL CARMEN
MEDELLIN	FRACTURAS Y RAYOS X DE ANTIOQUIA S.A	MEDELLIN	ESE HOSPITAL LA MISERICORDIA
MEDELLIN	E.S.E. HOSPITAL VENANCIO DIAZ DIAZ	MEDELLIN	ESE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA
MEDELLIN	CENTRO MEDICO Y ODONTOLÓGICO "ORALSER"	MEDELLIN	CLÍNICA CES -CORPORACIÓN PARA ESTUDIOS EN SALUD-
MEDELLIN	ESE BELLO SALUD	MEDELLIN	UNIVERSIDAD CES
MEDELLIN	HOSPITAL GILBERTO MEJIA MEJIA	MEDELLIN	HOSPITAL SAN ANTONIO
MEDELLIN	CLÍNICA ANTIOQUIA S.A.	MEDELLIN	ESE HOSPITAL PRESBITERO EMIGDIO PALACIO
MEDELLIN	HOSPITAL PABLO TOBON URIBE	MEDELLIN	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL
MEDELLIN	ESE HOSPITAL SANTA ISABEL	MEDELLIN	HOSPITAL MARCO FIDEL SUAREZ E.S.E.

### CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	CAMBIO	VERSIÓN
21/02/2020	Documento nuevo.	1

Fraternalmente,



Hna. María Rosa Reyes Hernández  
Rectora