| IDENTIFICACIÓN / NATURALEZA | **CRITERIOS DE SERVICIO NO CONFORME** | **ACCIONES / CONTROL** | **REGISTRO** | **RESPONSABILIDAD / AUTORIDAD** | **CONCESIÓN** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PROCESO COBERTURA EDUCATIVA** | Se entrega boletín de calificaciones con notas mal diligenciadas u omisiones de las mismas. | Reporte individual a coordinación académica de los docentes  Comunicación con los docentes por parte de la coordinadora para la corrección de notas con su autorización.  Cuando se recibe el formato de autorización, se abre la plataforma para que el docente pueda corregir la nota. | Formato corrección de notas  Consolidados de notas por periodo | Secretaria académica  Coordinadora académica | Coordinadora Académica o sede |
| Perdida de la propiedad del estudiante o de la familia. | Comunicarse con el estudiante o su familia, pedir excusas por la situación y solicitar la documentación faltante.  Se sube al drive la información digitalizada para evitar que se presente la situación nuevamente. | Carpeta de archivos en el drive. | Secretarias | N/A |
| Falta de documentación en la matricula | Se da un plazo de una semana para traer el requisito faltante.  Se hace seguimiento constante al cumplimiento de la documentación | Registro en hoja de vida Master pestaña observaciones. | Secretarias | Rectora-Coordinadora Académica  Secretaria de educación. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **PROCESO DE DISEÑO Y FORMACIÓN PEDAGÓGICA** | No tener en el tiempo establecido el POC | Se establece el tiempo desde el consejo académico, se revisa en el proceso el cumplimiento en las fechas establecidas  Levantamiento de salida no conforme.  Seguimiento al cierre del SNC | MASTER  Formato salida no conforme | Jefe de área  Coordinación Académica |
| Incumplimiento en la revisión de los POC | Revisiones en el master  Levantamiento de salida no conforme.  Se comunica al docente  Se revisa su cumplimiento | MASTER  Formato de Seguimiento a Docentes  salidas no Conformes | Jefe de área  Coordinación Académica |
| Incumplimiento en la Elaboración del POC. | Revisiones en el master  Levantamiento de salida no conforme.  Se comunica al docente  Se revisa su cumplimiento | MASTER  Formato de Seguimiento a Docentes  salidas no Conformes | Jefe de área  Coordinación Académica  Coordinaciones Sede |
| No prestación del servicio educativo a causa de ausencia de docente | Cubrimiento por horas extras (incapacidad mayor a tres días)  Talleres de ausencia  Levantamiento de salida no conforme.  Plan de reposición de contenidos  Seguimiento | Talleres de ausencia  Formato salida no conforme | Secretaria de Educación  Coordinaciones de sede y jornada |
| Atraso en la ejecución de planeadores y diario de campo (observaciones) | Diálogo con el docente  Recomendaciones en el MASTER  Levantamiento de salida no conforme. | MASTER  Formatos de seguimiento a docente  Formato salida no conforme | Coordinación Académica  Coordinaciones de Sede |
| Mal diligenciamiento de notas en la plataforma master 2000 | Diálogo docente  Seguimiento a la evaluación de procesos  Diligenciamiento de formatos corrección de notas  Levantamiento de salida no conforme. | Formato de seguimiento docente  Formatos corrección de notas  Formato salida no conforme | Coordinación Académica  Coordinaciones de Sede |
| No dar a conocer oportunamente resultado de desempeño | Diálogo docente  Seguimiento a la evaluación de procesos  Diligenciamiento de formatos corrección de notas  Levantamiento de salida no conforme. | Formato de seguimiento docente  Formato salida no conforme | Coordinación Académica  Coordinaciones de Sede |
| No se dispone de recursos ni logística requeridos para la prestación del servicio | Levantamiento de salida no conforme.  Informe a proceso de Recursos | Formato salida no conforme  Acta de requerimiento | Coordinación Académica  Coordinaciones de Sede |
|  | Perdida de la propiedad del estudiante | Diálogo docente  Comunicación con el estudiante y/o padre de familia  Levantamiento de salida no conforme. | Formato de seguimiento docente  Formato salida no conforme | Coordinación Académica  Coordinaciones de Sede |
|  | No realización de inducción a alumnos nuevos. | Levantamiento de salida no conforme.  Establecer un tiempo para la realización de la inducción  Seguimiento al cumplimiento | Registro de inducción  Formato salida no conforme | Coordinación Académica  Coordinaciones de Sede |
|  | Falta de acompañamiento a los grupos por ausencia del docente | Levantamiento de salida no conforme.  Se comunica al docente  Se revisa su cumplimiento | Formato de Seguimiento a Docentes  salidas no Conformes | Jefe de área  Coordinación Académica |
|  | No entregar estrategias de apoyo (plan de mejoramiento) claras de forma física a los estudiantes. | Levantamiento de salida no conforme.  Se comunica al docente  Se revisa su cumplimiento | Formato de Seguimiento a Docentes  salidas no Conformes | Jefe de área  Coordinación Académica |
|  | No entrega oportuna de POCS | Levantamiento de salida no conforme.  Se comunica al docente  Se revisa su cumplimiento | Formato de Seguimiento a Docentes  salidas no Conformes | Jefe de área  Coordinación Académica |
|  | Falta de comunicación de docentes | Levantamiento de salida no conforme.  Se comunica al docente  Se revisa su cumplimiento | Formato de Seguimiento a Docentes  salidas no Conformes | Jefe de área  Coordinación Académica |
|  | Flexibilización del currículo a estudiantes con discapacidad (1421) | Levantamiento de salida no conforme.  Se comunica al docente  Se revisa su cumplimiento | Formato de Seguimiento a Docentes  salidas no Conformes | Jefe de área  Coordinación Académica |
| **PROCESO DE CONVIVENCIA Y PROYECTOS** | Desconocimiento en procedimientos a ejecutar en situaciones de convivencia presentadas. | Reuniones por estamentos para revisión y ajustes al manual, socialización con estudiantes dos veces al año, con los padres una vez por año y con los docentes en jornadas pedagógicas permanentemente. | Listados de asistencia  Acta de aceptación del manual  Manual de Convivencia | Comité de convivencia |
| Incumplimiento de la ley 1620 y no activación de rutas para promoción, prevención, atención y seguimiento a situaciones de convivencia | No se ha realizado lectura de contexto de convivencia Institucional para la generación de estrategias de promoción y prevención  No se ha realizado revisión y seguimiento por parte del comité de convivencia de las situaciones registradas en el cuadro estadístico establecido para este fin en el periodo I | Realizar encuestas a estudiantes de percepción de clima escolar y análisis de dicha encuesta por parte del comité escolar de convivencia para generar procesos de promoción y prevención.  Programar para el próximo comité de convivencia reunión del análisis de primer periodo | Coordinadoras Mabel Gallego y Aura Milena Uribe |
| Situaciones atendidas inadecuadamente, no respetar el debido proceso, no se reporten a Comité de convivencia, no hacer seguimiento a las situaciones. | Capacitaciones a docentes y directivos docentes en jornadas pedagógicas  Seguimiento a docentes y a las situaciones presentadas | Plan de aula  Actas de Comité de Convivencia  Remisiones a orientación escolar y entes externos  Informe estadístico de convivencia escolar | Coordinadores  Comité de Convivencia |
| Los proyectos pedagógicos no cumplen con la etapa de diseño | Ajustar las etapas de diseño de tal manera que al iniciar el año escolar estén aprobados los proyectos pedagógicos | Formatos de diseño curricular de proyectos pedagógicos | Proceso de convivencia y proyectos pedagógicos |
| No utilización de formatos aprobados por el sistema de calidad | Utilizar los formatos del sistema de gestión de calidad | Formato de seguimiento a docentes | Coordinadores de sede |
| No cumplimiento de las actividades del proceso de caracterización de convivencia y proyectos pedagógicos | Ajustar la caracterización del proceso al contexto institucional | Caracterización del proceso de convivencia y proyectos pedagógicos | Proceso de convivencia y proyectos pedagógicos |
| Registros inadecuados en la convivencia escolar  Que la evaluación de la convivencia afecte la calificación de las áreas académicas | Revisión de consolidados en cada periodo antes de entregar el informe a los padres de familia | Master | Coordinaciones de sede y convivencia |
| La caracterización del proceso no se ajusta al contexto |  |  |  |
| No se realizan actividades de promoción y prevención en la convivencia | No entrega oportuna de algunos proyectos pedagógicos  El proyecto de descansos pedagógicos no ejecuto las actividades programadas | Registro en formato institucional de seguimiento a docentes y ampliación del plazo de entrega.  Se realizará una nueva programación con la coordinadora de convivencia | Coordinadoras Mabel Gallego y Aura Milena Uribe |
| **Proceso de recursos “Infraestructura”** | LAS CONDICIONES DE LA PLANTA FÍSICA NO SON ÓPTIMAS PARA PRESTAR EL SERVICIO EN FORMA ADECUADA. | Se presentan dificultades para la prestación del servicio por condiciones de la planta física y/o conectividad. | Solicitar a mesa de ayuda o la rectora para realizar el mantenimiento correctivo o la solicitud del recurso.  Formato de salida no conforme  Acta de requerimiento | Rectora |
| INSUMOS O SUMINISTROS NO CUMPLEN CON LAS ESPECIFICACIONES | Recursos insuficientes o que no cumplen las especificaciones para la prestación del servicio. | Se informa a la alta dirección.  Establecer turnos si aplica  Gestionar los recursos  Formato de salida no conforme  Acta de requerimiento | Rectora |
| **Proyección a la comunidad** | INCUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DE LOS SERVICIOS | No se puede dar cumplimiento a las actividades programadas en los servicios por diferentes motivos | Reprogramar la actividad  Comunicar a los participantes  Asegurarse de su realización posterior | Líder del proceso |