



# **COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN MEDELLÍN**

**COMITÉ DE GESTIÓN**

**ABRIL 23**

**2025**

# **INFORME DE PROCESO PRIMER PERIODO 2025**

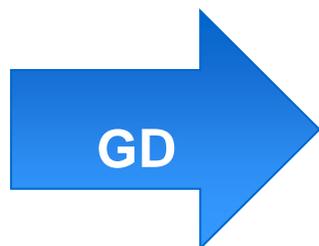


# 1. COMPROMISOS PENDIENTES DEL PERIODO ANTERIOR

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA	SEGUIMIENTO
Socializar a todos los empleados los resultados el programa de auditoria interna	Coordinadora de gestión	Marzo 15	Se cumple en marzo 15
Ajustar en DARUMA los indicadores y el plan estratégico aprobado.	Coordinadora de gestión	Marzo 20	Se cumple en marzo 15
Entregar contrato de trabajo y propuesta de notificación para los docentes	Coordinadoras Auxiliar economato	Marzo 13	Se cumple en marzo 13
Notificación a docentes – llamados de atención – descargos	Rectora	Marzo 13-14	Se cumple en marzo 13

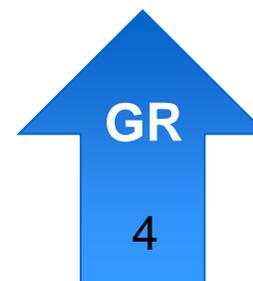
## 2. CAMBIOS QUE PODRAN AFECTAR EL PROCESO

Identifique y analice los cambios en tecnología, infraestructura, personal, documentación que podrían afectar la calidad del servicio y que se han detectado desde la última reunión. Si es necesario regístrelo en el formato GESTIÓN DEL CAMBIO, FOGD4



Ajustes a la jornada laboral del personal de colegios y comunidades

Redistribución de roles y responsabilidades.



Reparación de techos

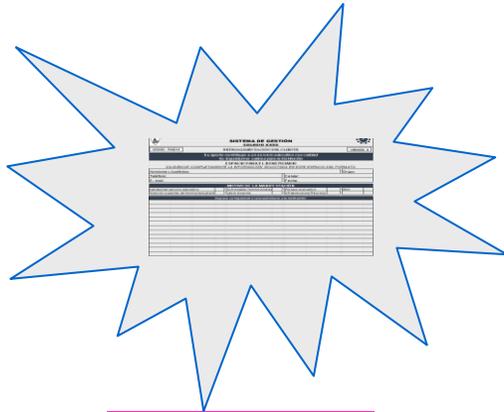
Reubicación y Adecuación de espacios

### 3. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



# 3.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Analice los resultados de los instrumentos que se hayan aplicado en el periodo para la medición de satisfacción del cliente



FOGD18 2



LLAMADA TELEFÓNICA



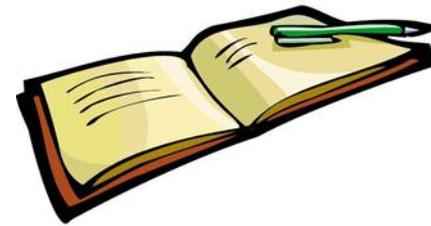
CORREO ELECTRÓNICO 1



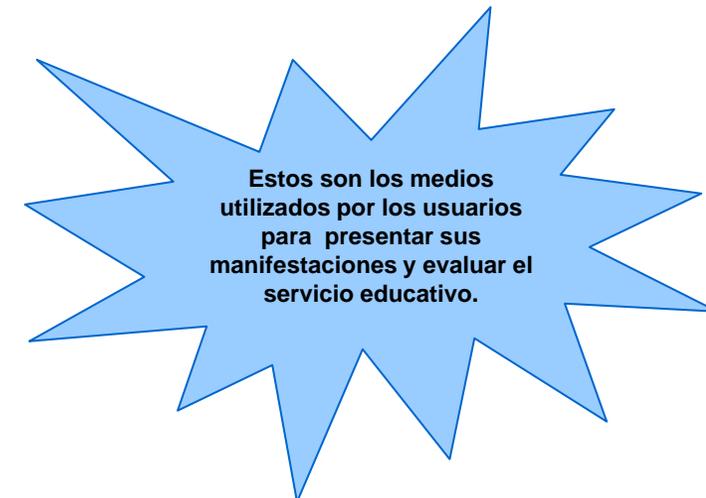
CARTA 2



ENCUESTAS 52



CUADERNO DE COMUNICACIONES



Estos son los medios utilizados por los usuarios para presentar sus manifestaciones y evaluar el servicio educativo.

# 3. ANALISIS DE QUEJAS Y RECLAMOS

*Destaque las causas más comunes que se han presentado con relación a cada proceso, las acciones implementadas para la eliminación o mitigación de estas y evalúe el tiempo de respuesta al cliente.*

PI	5	Tiempo de respuesta	10
		Tiempo Máx	24
		Tiempo Mín	2
		Promedio	9

Tipo	Cantidad	Satisfacción	Pendiente Satisfacción
Sugerencias	1		0
Felicitaciones	0	0	0
Quejas	4	4	0
Reclamos	0	0	0
Otros	0	0	0



No se cumple con el mínimo de **tiempo de 10 días** para dar respuesta a una de las quejas debido a que la repuesta era del proveedor de cafetería

Una vez realizado el seguimiento a la satisfacción el 100% manifiestan estar satisfechos con las respuestas

Tal como aparece en la grafica no se presentaron felicitaciones reclamos ni otros aspectos.

# 3.2 ANALISIS DE QUEJAS Y RECLAMOS

## 3.3 SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y OTROS.

Clasifique las sugerencias e indique cuáles fueron acogidas y cuáles no.



**GD**

**GR**

**PE**

**Q2**

**Q 2**

Asunto relacionado con el servicio de la cafetería. Falta orden de los empleados , los costos, falta de cambio ,formas de expresión, venta de alimentos no frescos. .evitar riesgos de salud porque quien recibe dinero despacha.

Favor indicar las razones por las cuales no continúan los 2 grupos que venían de cuarto ,maxime sabiendo que un grupo de 29 alumnos puede dificultar el aprendizaje

Saber que sucedió con la clase de francés que hace años se daba y que nunca se repuso.

**S1**

Proveedor de los uniformes el horario es complicado porque los padres trabajamos y es de 10:30 a.m. a 5:30 p.m. .Además no se encuentran los uniformes.

Grado segundo ( por falta de la titular)

Medidas - inmediatas para abordar estas preocupaciones y garantizar la seguridad y el bienestar de nuestros hijos. Agradezco su atención .

FUE ACOGIDA SE HABLO CON EL PROVEEDOR Y SE DIO SOLUCIÓN .

# 4. SEGUIMIENTO A LOS INDICADORES

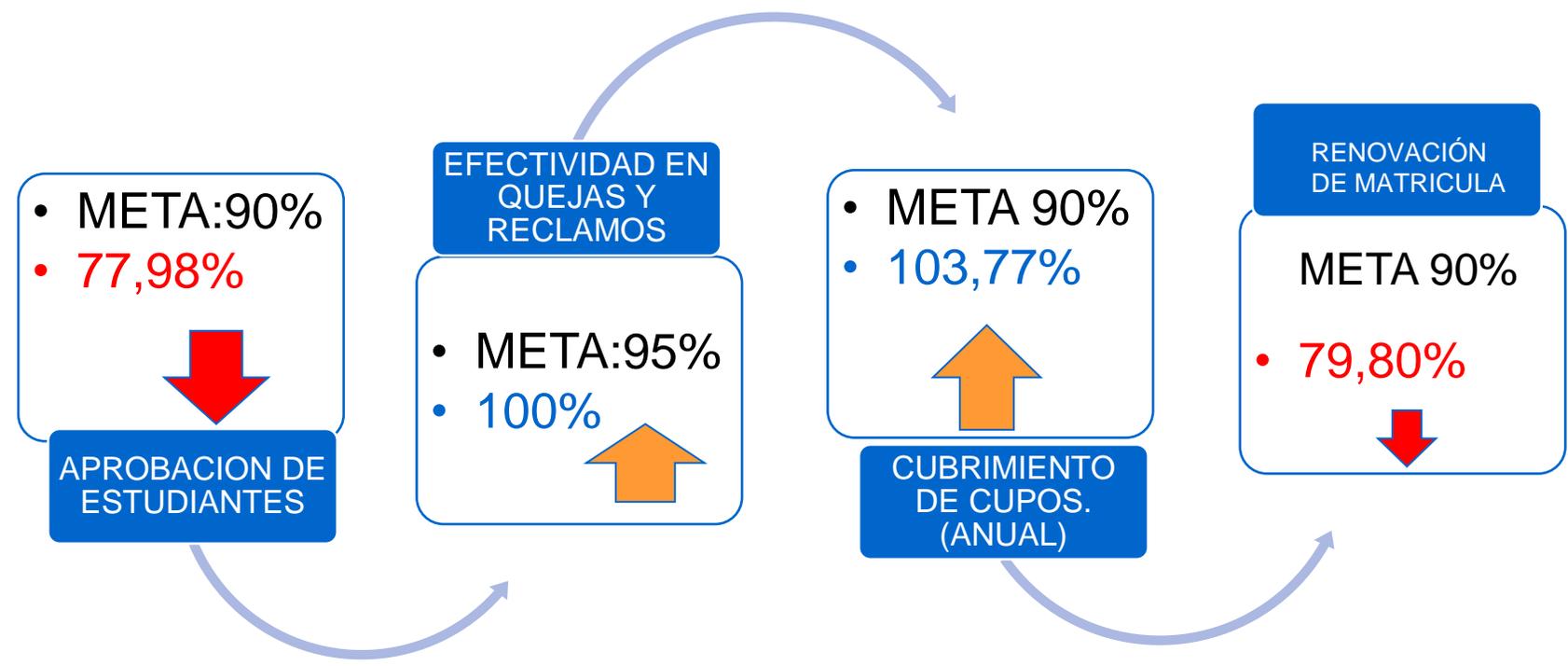
Id	Tipo	Nombre		Áreas	Procesos	Tendencia	Meta nominal	Último valor capturado	Valor consolidado
530	Imp	AMBIENTE ESCOLAR	ANUAL	1		↑	4,00	4,10	4,10
430	Ef	APROBACION DE ESTUDIANTES	PERIODICA	1		↑	90,00	94,04	94,04
453	Imp	BIENESTAR LABORAL	ANUAL	1		↑	97,00	100,00	100,00
187	Ef	CAPACITACION AL PERSONAL	ANUAL	1		↑	100,00	100,00	100,00
188	Ef	COBERTURA DE CAPACITACION DE PREVENION DE RIESGOS	ANUAL	1		↑	100,00	66,67	66,67
456	E	CUBRIMIENTO DE CUPOS	ANUAL	1		↑	90,00	65,20	65,20
451	Ef	EFFECTIVIDAD EN QUEJAS Y RECLAMOS	PERIODICA	1		↑	95,00	62,50	62,50
450	E	GESTION DEL RIESGO	NO SE MIDE COMO INDICADOR 2025	1		↑	70,00	100,00	100,00
436	Imp	IMPACTO DE LA COMUNICACION INSTITUCIONAL	ANUAL	1		↑	4,60	4,60	4,60
527	Ef	PROMOCION DE ESTUDIANTES	ANUAL	1		↑	95,00	99,41	99,41
434	Ef	PUNTAJE GLOBAL PRUEBAS SABER 11	ANUAL	1		↑	50,00	48,28	48,28
455	Ef	RENOVACION DE MATRICULA	ANUAL	1		↑	90,00	85,85	85,85
449	Imp	SATISFACCION DE PADRES DE FAMILIA/ACUDIENES	NO SE MIDE COMO INDICADOR 2025	1		↑	95,00	60,00	60,00

# 4. SEGUIMIENTO A INDICADORES.

MEDICIÓN PERIÓDICA



PRIMER PERIODO

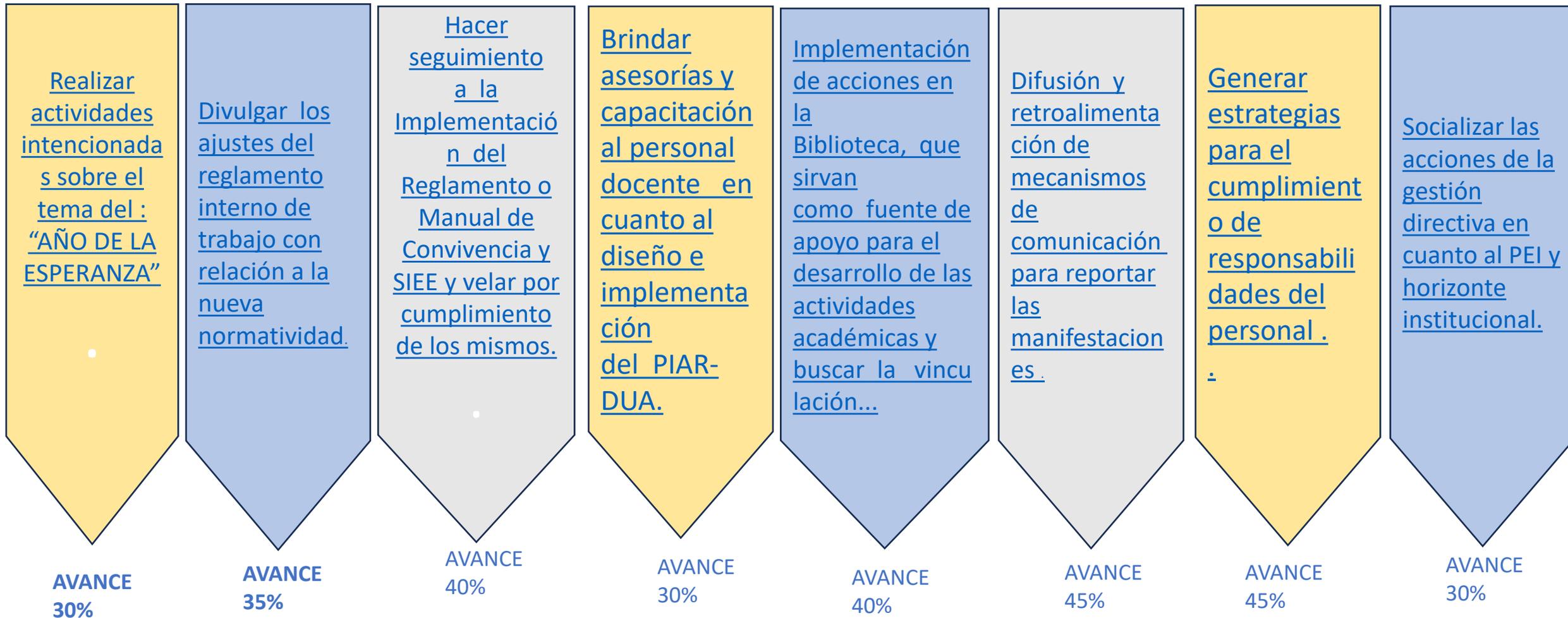


# 5. PLAN DE MEJORAMIENTO



# SEGUIMIENTO PLAN ESTRATÉGICO

## PLAN ESTRATÉGICO DARUMA



## 5.1. CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

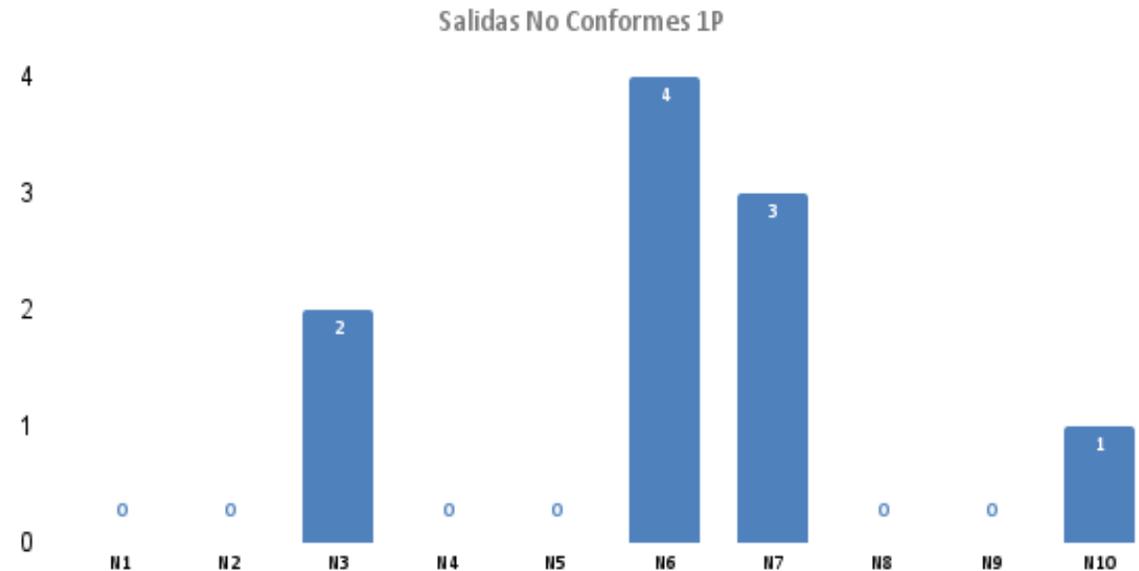
Reporte la información registrada en el FOGD10 SALIDA NO CONFORME indicando cuáles son las salidas no conformes más comunes y de mayor impacto. Defina cuándo se debe iniciar una acción correctiva de acuerdo con su recurrencia.

**SNC6** Inconsistencia, ausencia de datos y/o errores en el diligenciamiento de registros (asistencia del estudiante, informe parcial, boletines, guías, módulos, plan de unidad, planeador y otros)

**SNC7** No entregar oportunamente y/o no seguir las directrices dadas para el diligenciamiento del recurso didáctico (guías, módulos, plan de unidad, planeador y otros) para el desarrollo de las clases

**SNC10** Vacante de personal

**SNC3** Llegada tarde del docente a la institución, clase o actividad programada



# ACCIONES DE AUDITORIA



## 5.2 ACCIONES DE AUDITORIA.

### PLAN AUDITORIA EXTERNA 2024

*Cuando tenga acciones de auditorías analice en qué estado se encuentran de acuerdo con el tratamiento planteado en Daruma®4, módulo Auditorías. Indique cuáles se alcanzaron a cumplir y cuáles no. Determine qué va a hacer con las que presentan dificultades.*

1. Documentar dentro del Manual de Convivencia, cómo se hará el control de la asistencia de los estudiantes y las respectivas notificaciones (MED)

**Meta de cierre:**

Evidenciar en el Manual de Convivencia lo relacionado a las inasistencias

2. Gestionar desde Coordinación Académica, la firma y seguimiento de los Compromisos Académicos.

**Meta de cierre:**

Evidenciar la firma desde Coordinación Académica de los compromisos académicos

3. Revisar el perfil del estudiante para postularse a las instancias de participación, así como el estudio de la reglamentación que las rige.

**Meta de cierre:**

Evidenciar la revisión del perfil del estudiante

4. Generar acta con aprobación de planes de trabajo de los candidatos a las instancias de participación, desde el Proyecto de Democracia.

**Meta de cierre:**

Evidenciar los planes de trabajo

## 5.2 ACCIONES DE AUDITORIA. PLAN AUDITORIA EXTERNA 2024

*Cuando tenga acciones de auditorías analice en qué estado se encuentran de acuerdo con el tratamiento planteado en Daruma®4, módulo Auditorías. Indique cuáles se alcanzaron a cumplir y cuáles no. Determine qué va a hacer con las que presentan dificultades.*

5. Realizar formación en satisfacción del cliente y herramientas estadísticas

**Meta de cierre:**

Evidenciar la formación en satisfacción del cliente

6. Ajustar la documentación del sistema relacionada con la medición de la satisfacción.

**Meta de cierre:**

Evidenciar ajustes documentales

7. Socializar a docentes y directivos, el método establecido para la medición de la satisfacción del cliente.

**Meta de cierre:**

Evidenciar la socialización

*Con los hallazgos de la auditoría externa , se trazó el plan correctivo y se viene haciendo el respectivo seguimiento y cumplimiento de las acciones .*

8. Aplicar el método establecido para la medición de la satisfacción del cliente y análisis de los resultados

**Meta de cierre:**

Evidenciar aplicación

## 5.3 OTROS PLANES DE MEJORAMIENTO



# MATRIZ DE RIESGOS ESTRATÉGICO Y OPERACIONALES .

*Muestre el seguimiento a las acciones diligenciadas en el módulo PLANES de Daruma®4. Consigne aquí los riesgos del proceso que se materializaron y las acciones implementadas según el mapa de riesgos.*

## MATRIZ RIESGO ESTRATÉGICO

PRIORIDAD DEL RIESGO : EXTREMO 2  
ALTO Y 1 MODERADO  
3

•GD

PRIORIDAD DEL RIESGO : 1 BAJO  
1 ALTO Y 1 MODERADO

3

•GR

PRIORIDAD DEL RIESGO : 4 MODERADOS

4

•GE

PRIORIDAD DEL RIESGO : 3 ALTO Y 1 MODERADO

4

6

# 6. GENERALIDADES



# 6.1 CONTROLES ADICIONALES AL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

*Ver Tabla de Controles adicionales al cumplimiento de objetivos*





**HERMANAS DOMINICANAS DE LA PRESENTACIÓN - PROVINCIA DE MEDELLÍN**  
**SISTEMA DE GESTIÓN**  
**COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN MEDELLÍN**  
**CONTROLES ADICIONALES AL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS**



**INFORMACIÓN DEL CONTROL**

No.	OBJETIVO	CONTROL	FUENTE DE INFORMACIÓN	INTERPRETACION	FRENCUENCIA DEL CONTROL	EVIDENCIA	RESPOSABLE
1	1. Proporcionar una educación que se caracterice por el compromiso en el servicio ofrecido a la niñez y la juventud, con una filosofía humanizante, personalizante y evangelizadora centrada en valores, e iluminada por los principios del proyecto de Marie Poussepin.	<u>Pastoral</u>	Actas del Proyecto de Pastoral	Se evaluarán las actividades de Pastoral según las directrices de Coordinación Académica.	Periodo Académico	Informe del Seguimiento al Proceso de cada periodo	PE
2		<u>Atención a padres de familia</u>	Planilla o registro de visitantes Agenda de las oficinas	Atención brindada a los padres de familia en las dependencias de Asesoría Escolar, Coordinaciones, Rectoría y docentes.	Periodo Académico	Informe del Seguimiento al Proceso de cada periodo	PE GD
3	2. Fortalecer prácticas pedagógicas con un currículo incluyente, investigativo y dinámico, fundamentado en la formación integral de los estudiantes y orientado a desarrollar su creatividad, innovación y liderazgo	<u>Estrategias para el trabajo con estudiantes con barreras de aprendizaje y/o capacidades excepcionales</u>	Informes académicos Actas de Consejo Académico Seguimiento al PIAR Plan de formación	Informe del trabajo realizado con los estudiantes que presentan barreras de aprendizaje y/o capacidades excepcionales	Periodo Académico	Informe del Seguimiento al Proceso de cada periodo	PE
4		<u>¿Cómo vamos en investigación?</u>	Proyectos presentados desde las diferentes áreas	Proyectos que apuntan a la línea de investigación que tenga el colegio	Anual	Informe del Seguimiento al Proceso de cada periodo	PE
5		<u>Estrategias pedagógicas innovadoras</u>	Información proporcionada por Coordinación Académica o docentes	Estrategias pedagógicas innovadoras que apoyan el fortalecimiento del currículo, la creatividad, la innovación y el liderazgo	Anual	Proyectos, planeaciones, evidencias fotográficas	PE
6		<u>Liderazgo de las instancias de participación</u>	Rendición de cuentas de las instancias de participación	Avance de los planes de trabajo de las instancias de participación	Semestral	Rendición de cuentas de las instancias de participación	PE GD
7		<u>Evaluación formativa convivencial</u>	Actas del Comité Escolar de Convivencia Contratos Pedagógicos	Informe de la Coordinación de Convivencia, frente a la comisión de faltas Tipo II y Tipo III	Periodo Académico	Informe del Seguimiento al proceso de cada periodo	PE
8		<u>Ingreso a la formación Técnico/Profesional</u>	Información obtenida de parte de los egresados	Mirar la vinculación de los estudiantes a la formación técnica o profesional	Anual	Informe del Seguimiento al proceso	PE



# SISTEMA DE GESTIÓN



## COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN MEDELLIN

### CONTROLES ADICIONALES AL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

#### INFORMACIÓN DEL CONTROL

No.	OBJETIVO	CONTROL	FUENTE DE INFORMACIÓN	INTERPRETACION	FRECUENCIA DEL CONTROL	EVIDENCIA	RESPONSABLE
9	4. Promover la responsabilidad social, mediante una formación en valores humano cristianos y acciones de alto impacto que aporten a la equidad, el cuidado del medio ambiente y el desarrollo sostenible, contribuyendo a la transformación social.	<u>Gestión de Residuos</u>	Control del total de residuos que se reciclan semestralmente	Informe de la cantidad y tipo de material disponible para reciclaje	Semestral	Informe del Seguimiento al Proceso	GR
10		<u>Impacto de las actividades del proyecto de medio ambiente</u>	Actas del Proyecto de Medio Ambiente	Se evaluarán las actividades del Proyecto de Medio ambiente según las directrices de Coordinación Académica.	Semestral	Informe del Seguimiento al Proceso	PE
11		<u>Pago Oportuno</u>	Master2000	Cantidad de padres de familia que pagan a tiempo la pensión mensual	Mensual	Informe de seguimiento al proceso	GR
12		<u>Seguimiento a condiciones mejoradas</u>	FOGR22 Reporte de actos y condiciones inseguras Información del Economato	Informe de las condiciones de infraestructura que me mejoran en el colegio	Semestral	Informe de seguimiento al proceso	GR
13		<u>Seguimiento a proveedores</u>	Evaluación de Proveedores	Informe del desempeño de los proveedores evaluados en el periodo académico	Periodo Académico	Informe de seguimiento al proceso de cada periodo	GR

# OBJETIVO 1

## CONTROLES ADICIONALES AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO. MEDICIÓN PERIODICA



### PASTORAL

- Las convivencias de 1 a 10, el año de la esperanza en apoyo con CONACED
- Celebración de las eucaristía de inicio del año en celebración al año de la Esperanza y eucaristías por grupo .
- cada área ha integrado la dimensión pastoral en su quehacer al igual que el uso de las herramientas de CREO. Editorial Norma.
- Solidaridad desde la campaña de útiles, jean day y mercadito ayudando a los más necesitados de la comunidad educativa.
- 

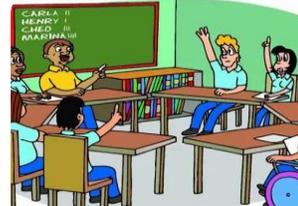
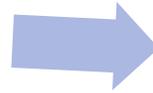


### ATENCIÓN PADRES DE FAMILIA ( 189)

- DOCENTES:13
- Coordinaciones: 36
- Rectoría: 3
- Asesoría escolar: 27
- Economato: 30
- Secretaria:80

# OBJETIVO 2

## CONTROLES ADICIONALES AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO. MEDICIÓN PERIODICA



### Estrategias para el trabajo con estudiantes con barreras de aprendizaje y capacidades excepcionales

23 Estudiante

Principal diagnóstico:

Trastorno por déficit de atención y trastorno del espectro del autismo

La materia que más pierden es ciencias Sociales y matemáticas. Se les dificulta la interpretación, análisis y síntesis de textos. También les cuesta seguir instrucciones. Generalmente necesitan más tiempo para procesar la información y decidir lo que deben hacer.

### Evaluación formativa convivencia

**Contratos pedagógicos** : 7 Estudiantes de primaria(3º-2 y 4º -5

**Estudiantes suspendidos de faltas Tipo II y III** :

8 estudiantes Bachillerato:5 6º 1 y 7º 4 Primaria:3 4º -2 5º 1

Durante el primer periodo las principales faltas de los estudiantes estuvieron influenciadas por retos de you tube poniendo en riesgo la integridad física y la seguridad de las instalaciones del colegio.

De igual manera se presentaron situaciones de agresiones física y verbales.

Se realizó sensibilización a todo el personal retomando temas como : las claves para una buena convivencia , el peligro de la internet ,el uso indebido del celular y el cuidado en el momento del descanso .A raíz de las situaciones que se presentaron en algunos grupos se realizaron talleres de sensibilización en grado , 3, 5 , 6 ,8,9.

TIPOLOGIAS:

Falta tipología III art 72 numeral 4. planear, liderar, estimular, apoyar y participar en actos de vandalismo, u otro tipo de conductas violentas, dentro de la institución o en el área circundante portando el uniforme.

Falta tipología II Numeral 11: "Realizar, fomentar, o participar en actos que atenten contra los bienes o la seguridad de otros, alterando el normal desarrollo de las actividades." Reto "Tumba puertas".

Numeral 3: Incurrir en situaciones de agresión escolar (agresión física, gestual, relacional, verbal y electrónica), que impliquen un daño físico o mental.

### ¿Cómo vamos en investigación?

Durante el IP se dio inicio al proceso de investigación, desde la formación de los docentes., se tuvieron dos encuentros.

Se tuvo en cuenta como punto de partida, retornar los logros obtenidos en el 2024, a través de:

Retomar roles y grupos asignados de acuerdo con los intereses de los estudiantes.

Explicación de la estrategia de equipos NIDO como punto de apoyo al proceso con los docentes que acompañan.

Movilización del pensamiento a través de la pregunta.

Uso de una sesión por semana desde el 27 de febrero hasta el 27 de marzo con una frecuencia de una vez por semana (5 sesiones).

Uso de la bitácora, como elemento recopilador del proceso:

Lluvia de ideas

Definición de equipos/asignación de roles

Descripción del contexto que se quiere impactar.

Definición de la línea de investigación.

Planteamiento de objetivo.

Rastreo bibliográfico inicial.

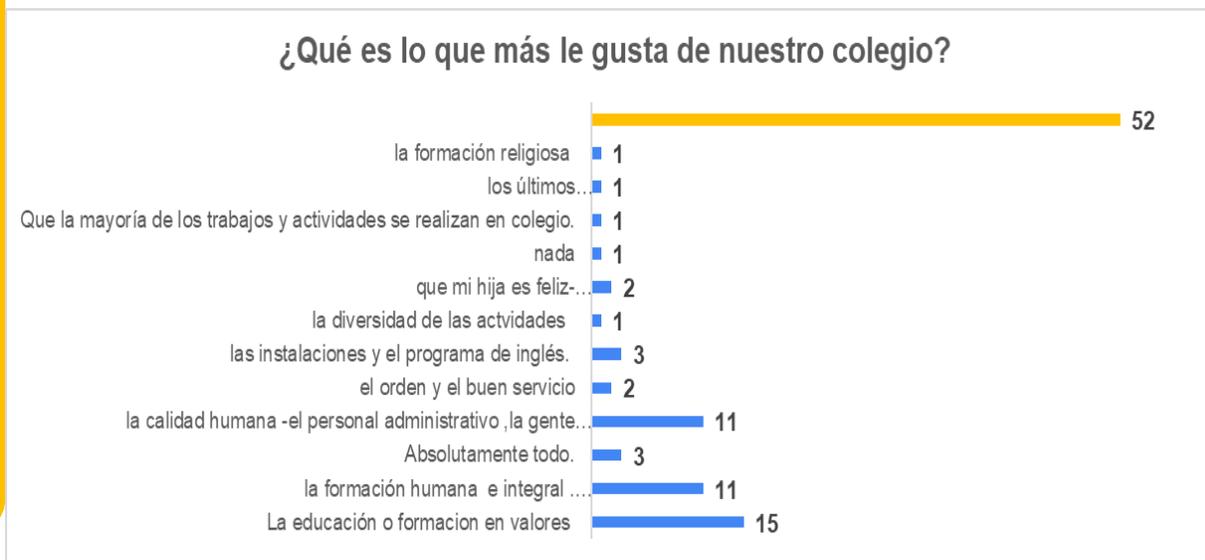
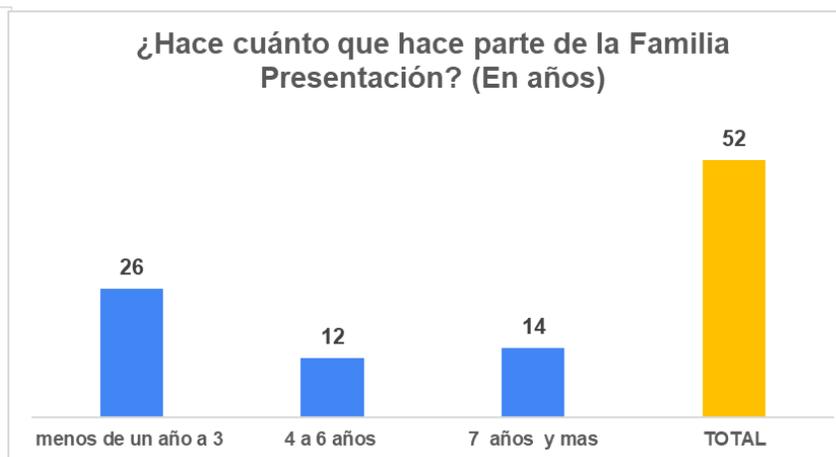
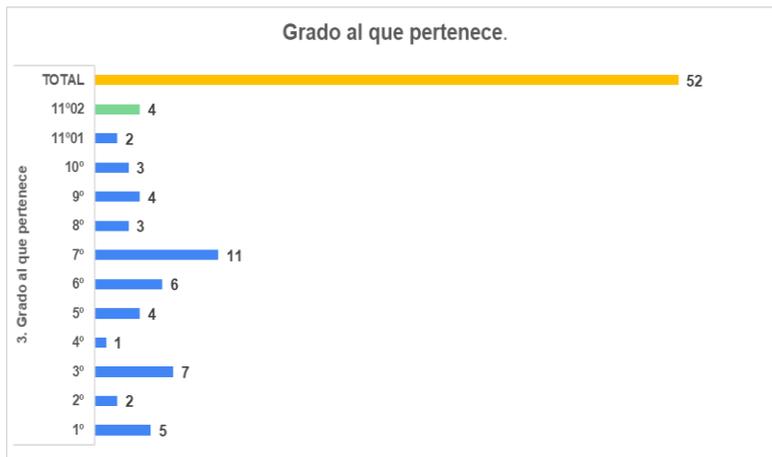
# OBJETIVO 3

## CONTROLES ADICIONALES AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO. MEDICIÓN PERIODICA



### SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- Evaluación de satisfacción padres de familia primaria y bachillerato.
- Calificación : muy satisfecho : 83%
- Satisfecho : 11%
- Baja satisfacción : 6%



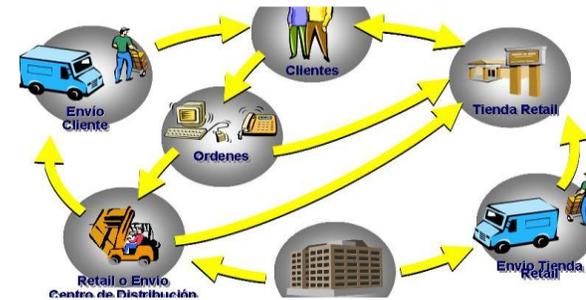
# OBJETIVO 4

## CONTROLES ADICIONALES AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO- MEDICIÓN PERIODICA



### PAGO OPORTUNO

- En el mes de febrero de 276 estudiantes matriculados, 197 se encuentran al día en pensiones (34 corresponde a pagos anticipados)
- \$99.735.286 corresponde a 79 estudiantes
- En marzo de 277 estudiantes matriculados, 208 se encuentran al día en pensiones (42 corresponde a pagos anticipados)



### PROVEEDORES

Cantidad : 21 Promedio de calificaciones:4,4 a 5,0

De los 21 proveedores, 2 de ellos

son proveedores nuevos y un contratista:

Cafetería Tradiciones.

ABC Laboratorios (mantenimiento de microscopios)

Hijas del Corazón Misericordioso de María (Lugar para convivencias)

## 6.2 OTROS ASPECTOS

*Registre (opcional) cualquier aspecto que considere relevante para su proceso y que no esté contemplado en ninguno de los numerales anteriores.*



# ASPECTOS RELEVANTES



- ❖ La integración de la jornada de elecciones de las instancias de participación y la instalación del gobierno escolar .
- ❖ La redistribución de responsabilidades de la auxiliar de recursos y el cambio a auxiliar administrativa.
- ❖ La adecuación y reubicación del bibliobanco.
- ❖ La organización por días de la práctica de deportes en los descansos para evitar accidentes.
- ❖ La integración de los laboratorios.
- ❖ Inicio de lúdicas como estrategia de aprovechamiento del tiempo libre.

# 7. ACUERDOS Y COMPROMISOS PARA LA MEJORA

*Enuncie las posibles mejoras y compromisos que se puedan realizar en su proceso y necesiten ser consideradas*



Compromiso	Responsable	Fecha
Socializar a la comunidad educativa los resultados de esta evaluación de procesos a través de diversos medios.	Coordinadora de gestión y académica.	Abril-mayo
Trazar acciones de mejora de acuerdo con los resultados de cada gestión	Lideres de proceso.	Segundo periodo

## 5. MATRIZ DE COMUNICACIONES

