

COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN RIONEGRO

**INFORMACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DIRECTIVA
AÑO 2018 SÍNTESIS**

1. COMPROMISOS PENDIENTES DEL PERIODO ANTERIOR:

Referenciar la cantidad de compromisos que se tuvieron durante el año y el estado de los mismos, es decir si se cumplieron a cabalidad o parcialmente (especificar en este caso)

| PERÍODOS | COMPROMISOS | ESTADO |
|----------|-------------|-----------|
| 1 | 10 | Cumplidos |
| 2 | 3 | |
| 3 | 6 | |
| 4 | 2 | |

2. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Resultados de encuestas

Analice los resultados de la SATISFACCIÓN DEL CLIENTE FOGD12, instrumentos aplicados al finalizar el año escolar para evaluar cada proceso y otros que aplique

Presentar cuadro comparativo de 2018 (cada uno de los períodos) por dependencia que contenga los siguientes aspectos:

| Aspectos | 2018 | | | |
|---------------------|------|------|-------|------|
| | IP | II P | III P | IV P |
| <i>Agilidad</i> | 500 | 500 | 500 | 4,91 |
| <i>Cumplimiento</i> | 4,96 | 500 | 4,96 | 4,88 |
| <i>Respuestas</i> | 4,93 | 4,98 | 4,95 | 4,88 |
| <i>Claridad</i> | 4,89 | 4,83 | 4,96 | 4,95 |
| <i>Cordialidad</i> | 500 | 4,97 | 4,96 | 4,94 |
| <i>Promedio</i> | 4,96 | 4,96 | 4,95 | 4,91 |

Durante todo el año se mantuvieron valoraciones muy significativas que oscilan entre 4,88 y 5,00, destacándose el compromiso y disponibilidad para atender los diversos requerimientos de padres de familia y estudiantes, generando espacios de diálogo y acercamiento que sin lugar a dudas ayudaron a fortalecer los procesos académicos y convivenciales de nuestros alumnos.

Análisis de quejas y reclamos

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

COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN RIONEGRO

**INFORMACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DIRECTIVA
AÑO 2018 SÍNTESIS**

MANIFESTACIONES FOGD18

| TIPO | PERÍODOS | | | | TOTAL |
|----------------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| Queja | 5 | 3 | 0 | 3 | 11 |
| Reclamo | 3 | 0 | 0 | 4 | 7 |

Sugerencias, felicitaciones y otros.

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

MANIFESTACIONES FOGD18

| TIPO | PERÍODOS | | | | TOTAL |
|-----------------------|----------|----------|----------|-----------|-----------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| Reconocimiento | 1 | 0 | 2 | 41 | 44 |
| Sugerencia | 2 | 2 | 1 | 20 | 25 |

3. SEGUIMIENTO A LOS INDICADORES

Este informe se encuentra en el módulo INDICADORES de Daruma4® y lo presenta la persona encargada

La gestión definió para el año 4 indicadores los cuales se relacionan a continuación:

| Indicador | Meta propuesta | Cumplimiento |
|--|-----------------------|---------------------|
| Implementación en la gestión del riesgo | 100% | 100% |
| Planes de mejoramiento eficaces | 100% | 80% |
| Satisfacción de clientes | 100% | 100% |
| Satisfacción en la atención de quejas y reclamos | 100% | 69,23% |

4. PLANES DE MEJORAMIENTO

Control de servicio educativo no conforme

Reporte la información registrada en el FOGD10 SERVICIO EDUCATIVO NO CONFORME indicando cuáles son los servicios educativos no conformes más comunes y de mayor impacto. Defina cuándo se debe iniciar una acción correctiva de acuerdo a su recurrencia.

Durante el año no se presentó S.E.N.C.

Acciones de auditorías

Cuando tenga acciones de auditorías analice en qué estado se encuentran de acuerdo al 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.

COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN RIONEGRO

INFORMACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DIRECTIVA
AÑO 2018 SÍNTESIS

AUDITORIA INTERNA

| PRO CESO | GESTIÓN DIRECTIVA | | COLEGIO | LA PRESENTACIÓN RIONEGRO | | |
|-------------|---------------------------------|--|---|---|--|---|
| | # | Requisito | Descripción del hallazgo | Corrección, Evidencia y fecha de implementación | Análisis de causas (aplicación de los cinco por qué) | Acción correctiva propuesta y fecha de la implementación |
| 1 | 4.1 Contexto de la organización | No hay coherencia entre el análisis y el grado de impacto de las temáticas identificadas en el contexto, afectando la capacidad para lograr resultados según lo descrito en el numeral 4.1 de la Norma ISO 9001:2015 | <p>RIO: Retomar la Matriz de Contexto y realizar adecuadamente los análisis. análisis en la Matriz de Contexto 31 de agosto de 2018.</p> <p>SEGUIMIENTO Se llevó a cabo en el análisis realizado en Comité de Gestión del 1 de agosto</p> | <p>(1) Se abordaron las temáticas con poco detenimiento para su desarrollo en las instituciones por parte de las coordinadoras de gestión.</p> <p>Método</p> | <p>(1) Fortalecimiento de las Videoconferencias con temas formativos de la norma ISO 9001:2015 y posterior despliegue por parte de las coordinadoras de gestión a los líderes de proceso de las temáticas abordadas.</p> <p>Durante 2018 SEGUIMIENTO se ha enviado información a los líderes de gestión. Se subió evidencia a DARUMA</p> | <p>(1) Tomar decisiones basadas en aspectos distorsionados del contexto interno y/o externo</p> |

COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN RIONEGRO

INFORMACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DIRECTIVA
AÑO 2018 SÍNTESIS

| | | | | | | |
|---|---|---|--|---|---|--|
| 2 | 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades | No se cuenta con acciones implementadas e integradas al SG para abordar las oportunidades identificadas, incumpliendo requisito de norma y afectando el aprovechamiento de posibilidades deseables para la institución. | <p><i>Realizar acciones de gestión que den respuesta a las oportunidades identificadas en el análisis de contexto y registrar las acciones.</i> (Matriz de contexto Evidencia de la gestión de oportunidades TODOS LOS COLEGIOS Agosto 19 de 2018 SEGUIMIENTO En la matriz de contexto se relaciona una oportunidad</p> | <p>(2) Falta de estudio de la Norma ISO 9001:2015 - Método (3) Falta de toma conciencia en cuanto al impacto que genera la falta de estudio todos los aspectos pertinentes al sistema de gestión – Mano de obra (4) Falta toma de conciencia acerca del aprovechamiento del instrumento “Matriz de Contexto” para poder aprovechar las oportunidades y posibilidades deseables para la institución Mano de obra (5) Se ha enfatizado más en el</p> | <p>(2) Gestionar la matriz de oportunidades de los colegios, integrando los elementos de contexto y partes interesadas y los hallazgos relevantes de la auditoría interna 2018. Noviembre 2018 y enero 2019 SEGUIMIENTO. Se implementó y se socializó en el Comité de Gestión del 26 de noviembre</p> | <p>(2) Desaprovechar oportunidades de fortalecimiento para la institución.</p> |
|---|---|---|--|---|---|--|

COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN RIONEGRO

INFORMACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DIRECTIVA
AÑO 2018 SÍNTESIS

| | | | | seguimiento de los riesgos que en la identificación, priorización y seguimiento de oportunidades Método | | |
|---|--|--|---|---|--|---|
| 3 | 6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos | Al revisar la medición de los procesos en la plataforma Daruma, se encuentra que no están actualizados algunos de ellos, incumpliendo el requisito 6.2 de la Norma ISO 9001:2015 y afectando la eficacia del SG. | RIO: <i>Medición de indicadores de acuerdo a la frecuencia establecida.</i> SEGUIMIENTO: se encuentran actualizados en DARUMA | (6) Falta de toma de conciencia por parte de los líderes de proceso y de la coordinadora de gestión del impacto de cumplimiento de requisitos y de las ventajas del uso del Software Daruma® Mano de obra | (3) Desarrollar por parte de la coordinadora de gestión una reinducción a los líderes en cuanto al uso de Daruma® en su nueva versión de tareas, planes e indicadores; enfatizando en el impacto del incumplimiento en el logro de objetivos del proceso. Agosto de 2018 SEGUIMIENTO. En DARUMA está la evidencia de la reinducción | (3) Incumplimiento de requisitos (4) No alcanzar los objetivos del proceso |

COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN RIONEGRO

INFORMACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DIRECTIVA
AÑO 2018 SÍNTESIS

| | | | | | | |
|---|--|---|--|--|---|---|
| 4 | 6.3 Planificación de los cambios | No se evidencia planificación de acciones, asignación de responsabilidades y Seguimiento para dar respuesta a los cambios que afectan el sistema de gestión, incumpliendo el numeral 6.3 de la norma NTC ISO 9001: 2015 | <p>RIO: <i>Diligenciar el FOGD4 de COBI Pantallazo del FOGD4 Fecha: 31 de agosto de 2018</i></p> <p>SEGUIMIENTO O Se elaboró el FOGD4 de COBI</p> | (3)Falta de toma conciencia en cuanto al impacto que genera la falta de estudio todos los aspectos pertinentes al sistema de gestión – Mano de obra | <p>(1) Fortalecimiento de las Videoconferencias con temas formativos de la norma ISO 9001:2015 y posterior despliegue por parte de las coordinadoras de gestión a los líderes de proceso de las temáticas abordadas.</p> <p>Durante 2018</p> <p>SEGUIMIENTO O se ha enviado información a los líderes de gestión. Se subió evidencia a DARUMA</p> | (5)Tomar decisiones basadas en aspectos distorsionados del contexto interno y/o externo |
| 9 | GD2 Revisar y ajustar el PEI y elaborar Plan Operativo | Revisando el PEI que se tiene publicado, se encuentran los procesos subcontratados y las caracterizaciones desactualizados, no asegurando | <p>RIO: <i>Actualizar el P.E.I y publicarlo. Pantallazo del P.E.I actualizado (páginas correspondientes) 31 de agosto de 2018</i></p> | (9) Falta de planificación en la organización de los tiempos para la elaboración del PEI Método | (4) Elaborar, desarrollar y evaluar un cronograma detallado de la resignificación anual del PEI, estableciendo tiempos, asignaciones y responsable | (6)Difundir información errada u obsoleta a las partes interesadas. |

COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN RIONEGRO

INFORMACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DIRECTIVA
AÑO 2018 SÍNTESIS

| | | la revisión del contenido de los componentes articuladores del PEI. | SEGUIMIENTO El P.E.I se encuentra actualizado | | s con revisión Febrero 2019 SEGUIMIENTO O No aplica para la fecha | |
|----|----------------------------|--|---|--|---|---|
| 10 | Legal Decreto 1860 de 1994 | Al indagar por la conformación del gobierno escolar, no se evidencia participación de todos los estudiantes matriculados en la elección de la Personera 2018, lo que incumple el Decreto 1860 artículo 28. | <i>RIO: Se llevará a cabo en el 2019 cuando aplique según procedimiento</i> SEGUIMIENTO No aplica para la fecha | <i>(3)Falta de toma conciencia en cuanto al impacto que genera la falta de estudio todos los aspectos pertinentes al sistema de gestión – Mano de obra</i> | (7) Desarrollar por parte de la coordinadora de gestión, acompañamiento a cada una las líderes en cuanto a la apropiación de la matriz legal, aprovechando o el conocimiento de las mismas líderes de la legislación que les aplica; enfatizando en el impacto del incumplimiento en el logro de objetivos del proceso. Noviembre 2018 SEGUIMIENTO O se ha enviado | <i>(10)Sanciones de entes de control por incumplimientos a requisitos legales</i> |

COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN RIONEGRO

INFORMACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DIRECTIVA
AÑO 2018 SÍNTESIS

*información
a los líderes
de gestión.
Se subió
evidencia a
DARUMA*

AUDITORIA ICONTEC

| REQUISITO/NO CONFORMIDAD | CORRECCIÓN | ACCIÓN CORRECTIVA |
|--|---|--|
| <p>6.2.1 Los objetivos de calidad del Colegio no son coherentes con la política de gestión.</p> | <p>Hacer la revisión de la política de gestión ODGD6 – Versión 1 para el desglose de todos los elementos, incluyendo sobre todo el de “cuidado del medio ambiente” Evidencia de Implementación: Planes Operativos y estratégicos con objetivos relacionados a medio ambiente</p> <p>Enero 31 de 2019</p> <p>SEGUIMIENTO</p> <p>En Comité de Gestión realizado el 26 de noviembre se abordó el tema. (cfr. acta)</p> | <p>Estudio del horizonte institucional para la revisión y despliegue de los objetivos del sistema de gestión, teniendo en cuenta todos los aspectos de la política de gestión y toma de decisiones de la forma de medición</p> <p>Evidencia de Implementación Planes Operativos y estratégicos de los colegios evidenciando su inclusión y actas del comité de gestión.</p> <p>Marzo 30 de 2019</p> <p>SEGUIMIENTO No aplica para la fecha</p> |
| <p>7.3 El Colegio no se asegura de que las personas tomen conciencia de su contribución a la eficacia del sistema de gestión de calidad, incluidos los beneficios de una</p> | <p>Publicar puntualmente la información relevante del SG para la comunidad educativa (por periodo) y destinar un espacio en reunión de docentes y administrativos para indagar sobre la lectura de esta información</p> <p>Evidencia de Implementación Publicación en el medio destinado y</p> | <p>Planear desde el Comité de Gestión las socializaciones de las actividades de evaluación teniendo en cuenta definir el mecanismo para medir su eficacia. Evidencia de Implementación: Actas de Comité de Gestión y anexos - Marzo 2019</p> <p>Tomar acciones a partir de los</p> |

COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN RIONEGRO

**INFORMACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DIRECTIVA
AÑO 2018 SÍNTESIS**

| | | |
|-----------------------|--|---|
| mejora del desempeño. | acta de reunión. Diciembre 2018 y periodos del 2019 SEGUIMIENTO En Comité de Gestión realizado el 26 de noviembre se determinó la forma de socializar los aspectos relevantes. (cfr. acta) | resultados de los seguimientos realizados. Evidencia de Implementación: Actas de Comité de Gestión y anexos - Junio de 2019 SEGUIMIENTO No aplica para la fecha |
|-----------------------|--|---|

Otros planes de mejoramiento

Muestre el seguimiento a las acciones diligenciadas en el módulo PLANES de Daruma®4. Consigne aquí las acciones implementadas según el mapa de riesgos.

Durante el año se trabajaron los siguientes riesgos (Ver matriz de riesgos)

| No. | RIESGOS |
|------------|--|
| 1 | Incumplimiento de las funciones y propuestas de los cargos de gobierno escolar e instancias de participación |
| 2 | No aplicar en el quehacer educativo las directrices del MEPALC, según el objetivo a trabajar. |
| 3 | No hacer inducción constante del SG |

5. OTROS ASPECTOS

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

Relacionar los aspectos que se presentaron en cada uno de los periodos

| PERÍODOS | ASPECTOS |
|-----------------|---|
| SEGUNDO | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Revisión y ajustes a instrumento para la Autoevaluación Institucional ✓ Revisión y ajuste al ANGD2: Propuesta enviada al equipo de la Provincia ✓ Programación y desarrollo del día E Institucional |

COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN RIONEGRO

INFORMACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DIRECTIVA
AÑO 2018 SÍNTESIS

TERCERO

- ✓ *Celebración del día de la familia*
- ✓ *Preparación y celebración con gran éxito del día de la Antioqueñidad, los Sacramentos de Confirmación y Primera comunión*
- ✓ *Avances en los procesos de selección y admisión de estudiantes de nuevo ingreso*
- ✓ *La implementación del uso de la plataforma virtual para el diligenciamiento de instrumentos de autoevaluación*
- ✓ *El análisis con la comunidad educativa sobre la pertinencia de mantener procesos de calidad en la Institución, sin los controles de Icontec*
- ✓ *La organización de huerta escolar para los estudiantes de preescolar a tercer grado*
- ✓ *La activación con acciones concretas, de los convenios interinstitucionales*
- ✓ *La programación de jornadas de formación a estudiantes y padres de familia, de acuerdo a las demandas de la vida institucional cotidiana*
- ✓ *Manifestaciones recibidas con motivo de la integración familiar de los empleados del colegio*

CUARTO

- a) Las reuniones que se llevaron a cabo con los padres de familia de primaria y con el consejo de padres para realizar diagnóstico
- Ante estas manifestaciones se llegaron a algunos acuerdos relacionados con: Una propuesta de mejoramiento para el programa SISLENGUAS; con la editorial Norma se logró un descuento de 50.000 en el paquete de 3º; en relación al número de estudiantes en los grupos se les explicó a los padres de familia que dadas las condiciones presupuestales del colegio no se podían tener grupos pequeños, pero que se iba a mirar posibilidades para que al menos en los tres primeros grados los grupos no fueran tan grandes.
- b) La jornada de integración e intercambio de experiencias significativas con directivos y docentes del colegio de la UCO
- c) Solicitud de formulación de nueva propuesta para el mejoramiento del servicio de cafetería

COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN RIONEGRO

INFORMACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DIRECTIVA
AÑO 2018 SÍNTESIS

6. 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 |
|---|---|-----------------------------|
| Implementación estrategia de rendición de cuentas a la comunidad en general | Rectora y/ líderes de procesos | A partir de Noviembre 2018- |
| Difusión autoevaluación institucional con estudiantes | Rectora y/o Coordinadora de gestión | Enero 2019 |
| Implementación de estrategias para el desarrollo del grado Prejardin | Rectora , ecónoma y Coordinadoras Académica y de Primaria | A partir de enero de 2019 |

Nombres de los responsables del proceso: Hnas. Amparo Jurado Franco y Luz Mery Chaverra Rodríguez

Fecha: noviembre 29 de 2018