

COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN RIONEGRO

INFORMACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DIRECTIVA  
SEGUNDO PERÍODO 2019

**1. COMPROMISOS PENDIENTES DEL PERIODO ANTERIOR:**

COMPROMISO	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO
Difusión ajustes PEI	Rectora y docentes	El 8 de abril se publicó en la página del colegio Infocolpres 9 con los ajustes al PEI y difusión del mismo (socialización para Padres de familia)  El mismo plegable fue compartido vía e-mail con los docentes el 8 de abril, se les socializó en la jornada de reflexión del día 9 de abril y se indicó a los directores de grupo socializaran con los estudiantes los aspectos relacionados con la gestión educativa en las instrucciones de los días 9 y 16 de abril
Realizar los ajustes al instrumento de Autoevaluación Institucional	Rectora	Se cumple parcialmente, puesto que falta la Gestión financiera
Actualización página web	Rectora y responsable de la página	Se mantiene actualizada con la información que se envía a la responsable de su manejo
Formalizar vinculación a Redcolsi	Rectora	La solicitud se realizó, pero no han enviado la cuenta en la cual se va a hacer la inscripción, falta el pago
Solicitar formalmente acompañamiento y vinculación a actividades investigativas con el Parque Explora.	Rectora	Se llevó a cabo el 10 de mayo

## COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN RIONEGRO

### INFORMACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DIRECTIVA SEGUNDO PERÍODO 2019

#### 2. CAMBIOS QUE PODRÍAN 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*

\* La nueva jornada laboral de los docentes, ya que se evaluó la experiencia que se tuvo durante el primer periodo y se reorganizó de la siguiente manera: de lunes a viernes ingreso a las 6.30 a.m. y salida a las 3.30 p.m, excepto los martes que la jornada termina a las 5.00 p.m

\* La auditoría de la Gestión directiva realizada el 3 de mayo

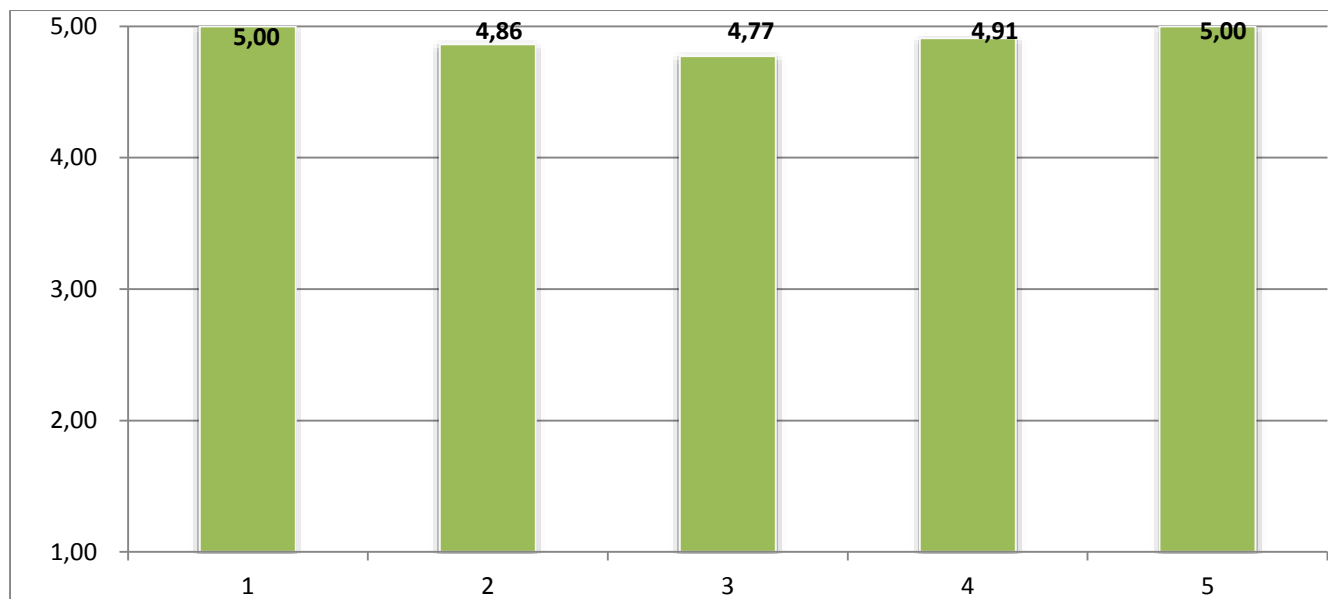
#### 3. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

##### ESTUDIANTES

Encuestas realizadas														
Dependencia: RECTORÍA													22	
Calificación / Ítem	100%	1	2	3	4	5	NR	Totales				ESTUDIANTES		
Cordialidad en la prestación del servicio	20%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	22	100,0%	0,0%	22	100%		5,00		
Claridad en la información entregada	20%	0,0%	0,0%	0,0%	3	13,6%	19	86,4%	0,0%	22	100%	4,86		
Respuesta y/o soluciones frente a lo solicitado	20%	0,0%	0,0%	0,0%	5	22,7%	17	77,3%	0,0%	22	100%	4,77		
Cumplimiento del horario asignado para la prestación del servicio	20%	0,0%	0,0%	0	0,0%	2	9,1%	20	90,9%	0,0%	22	100%	4,91	
Agilidad en el servicio	20%	0,0%	0,0%	0,0%	0	0,0%	22	100,0%	0,0%	22	100%	5,00		
												Promedio	4,91	

## COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN RIONEGRO

### INFORMACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DIRECTIVA SEGUNDO PERÍODO 2019



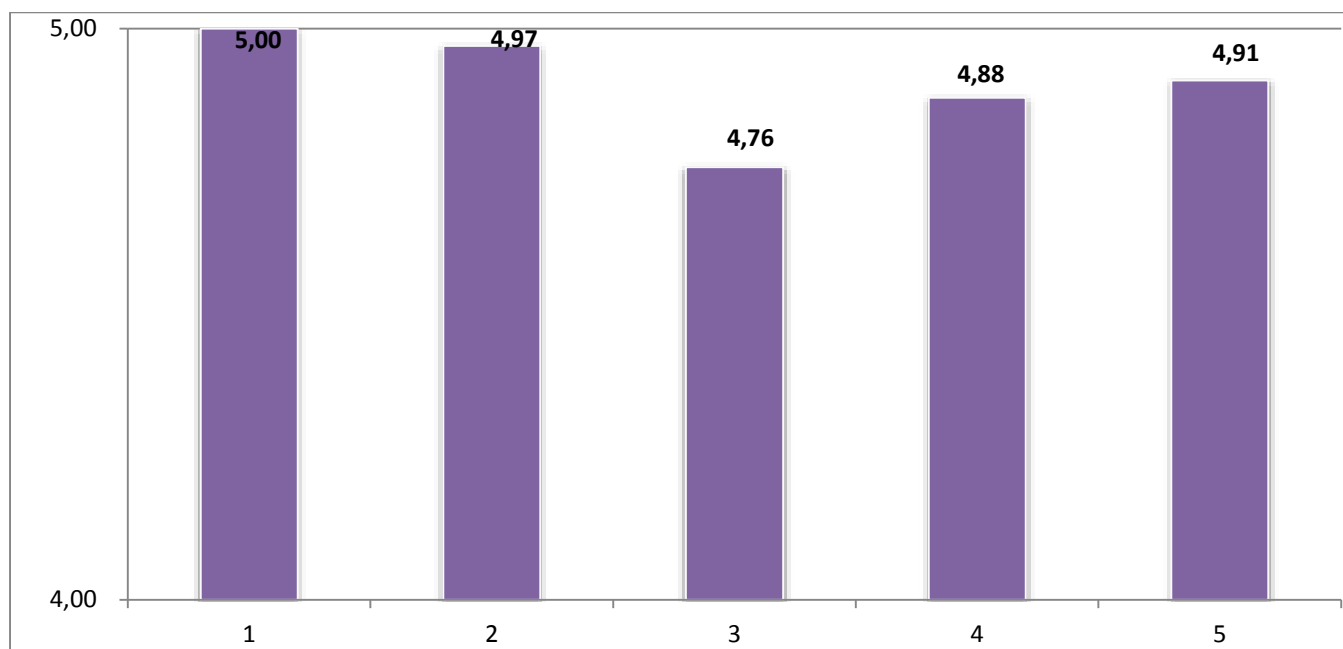
Los datos estadísticos dan cuenta de la confianza y tranquilidad como los estudiantes buscan en la gestión directiva respuestas a sus inquietudes. Esta vez, la mayoría de los casos atendidos estuvieron relacionados con el caso de la insatisfacción de los estudiantes del grado 10º con el desarrollo de las clases de matemáticas. Aunque en el momento de la atención no se les pudo dar la respuesta que esperaban, se les prometió seguir el conducto regular y en el tiempo oportuno se pudieron tomar decisiones que hasta el momento han dado resultados. Hubo otros casos relacionados con faltas cometidas por los estudiantes en contra del manual de convivencia y otras por situaciones de conflictos en las interacciones. En todos los casos se mantuvo el nivel de escucha, cordialidad y búsqueda conjunta de alternativas de solución.

### PADRES DE FAMILIA:

Encuestas realizadas														33			
Dependencia: RECTORIA														P. FAMILIA			
Calificación / ítem	100%	1		2		3		4		5		NR	Totales				
Cordialidad en la prestación del servicio	20%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	33	100,0%	0	0,0%	33	100%	5,00	
Claridad en la información entregada	20%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	3,0%	32	97,0%	0	0,0%	33	100%	4,97	
Respuesta y/o soluciones frente a lo solicitado	20%	0	0,0%	0	0,0%	1	3,0%	6	18,2%	26	78,8%	0	0,0%	33	100%	4,76	
Cumplimiento del horario asignado para la prestación del servicio	20%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	4	12,1%	29	87,9%	0	0,0%	33	100%	4,88	
Agilidad en el servicio	20%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	9,1%	30	90,9%		0,0%	33	100%	4,91	
																Promedio	4,90

## COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN RIONEGRO

### INFORMACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DIRECTIVA SEGUNDO PERÍODO 2019



Los datos estadísticos dan cuenta del interés de los padres de familia por implicarse y aportar en las situaciones que se presentan en el colegio con sus hijos; es de notar la frecuencia con que acuden a la gestión directiva en busca de respuestas a sus inquietudes, como también algunos casos para dar aportes, desde sus perspectivas. En este periodo la mayoría de los casos estuvieron relacionados con insatisfacciones con algunos procesos académicos en los grados sextos, concretamente aducen los padres por la persistencia en el exceso de tareas y la poca funcionalidad de las mismas; por otro lado, también acudieron los padres de familia de los grados décimo, a unir sus voces a la de sus hijos, relacionadas con insatisfacciones por las clases de matemáticas. Aunque en el momento de la atención no se les pudo dar la respuesta que esperaban, se les prometió seguir el conducto regular y en el tiempo oportuno se pudieron tomar decisiones que hasta el momento han dado resultados. Hubo necesidad de citar a algunos padres de familia para tratar asuntos relacionados con faltas de comportamiento según lo establece el manual de convivencia. En todos los casos se mantuvo el nivel de escucha, cordialidad y búsqueda conjunta de alternativas de solución.

# COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN RIONEGRO

## INFORMACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DIRECTIVA SEGUNDO PERÍODO 2019

### GENERAL:

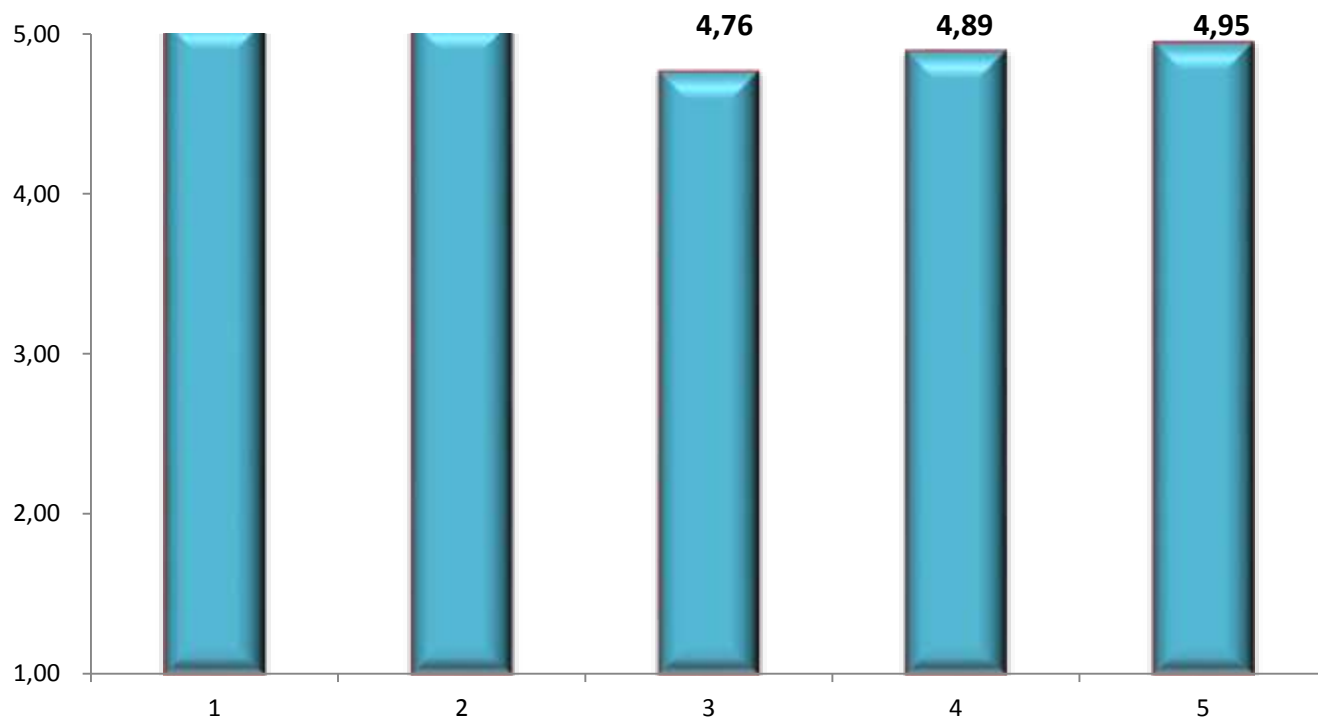
**Encuestas realizadas**

**Dependencia: RECTORIA**

Calificación / Ítem	100%	1	2	3	4	5	NR	Totales						
Cordialidad en la prestación del servicio	20%	0	0,0%	0	0,0%	1	1,8%	55	100,0%	0	0,0%	55	100%	5,07
Claridad en la información entregada	20%	0	0,0%	0	0,0%	6	10,9%	51	92,7%	0	0,0%	55	100%	5,07
Respuesta y/o soluciones frente a lo solicitado	20%	0	0,0%	0	0,0%	1	1,8%	11	20,0%	43	78,2%	0	0,0%	4,76
Cumplimiento del horario asignado para la prestación del servicio	20%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	6	10,9%	49	89,1%	0	0,0%	4,89
Agilidad en el servicio	20%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	5,5%	52	94,5%	0	0,0%	4,95
														Promedio 4,95

**55  
GENERAL**

Los análisis hechos en las gráficas de estudiantes y padres de familia dan suficientes elementos de análisis de los casos atendidos en este semestre.



## COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN RIONEGRO

### INFORMACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DIRECTIVA SEGUNDO PERÍODO 2019

#### COMPARATIVO

AÑO	ESTUDIANTES	PADRES DE FAMILIA	GENERAL
2018	4,94	4,96	4,96
2019	4,91	4,91	4,95

En términos generales se puede apreciar que hay una constante en la cantidad de padres de familia y estudiantes que acuden a la gestión directiva a buscar respuestas a sus inquietudes o que son citados para reflexionar con ellos casos relacionados ya sea con el desempeño académico o con el comportamiento de los estudiantes. Según indican los gráficos, se mantiene un buen nivel de aceptación y valoración de estos espacios.

#### **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.*

La mayor parte de las manifestaciones se refieren al área de Matemáticas, generadas por la ausencia o por el cambio de un docente en esta área. Se buscó darle la adecuada solución a esta problemática y por lo tanto, fue necesario hacer reorganizaciones al interior del área en lo que respecta a asignación académica y la consecución de un docente nuevo. Sólo 1 persona no quedó satisfecha con los trámites realizados; entre tanto, los demás valoran la solución que se dio. Al terminar el segundo periodo académico, los estudiantes se encuentran debidamente atendidos en lo que atañe al desarrollo de estas clases

#### **Sugerencias, felicitaciones y otros.**

Se recibieron diversas manifestaciones de parte de padres de familia y de estudiantes y fueron atendidas con diligencia, aunque en algunos casos se sobrepasó el tiempo estipulado para dar respuesta. Algunas sugerencias se considerarán para hacerlas efectivas en el transcurso del tiempo de acuerdo con las posibilidades de la institución y con la aplicabilidad que tengan en la misma.

Los reconocimientos nos animan a seguir adelante en todos los campos de la vida institucional y hacen visible la dinámica que se lleva en el colegio

#### **4. SEGUIMIENTO A LOS INDICADORES**

## COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN RIONEGRO

### INFORMACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DIRECTIVA SEGUNDO PERÍODO 2019

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

## 5. 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.*

No se presentó SENC

### 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.*

## AUDITORIA INTERNA 2019

A continuación, se relacionan las No conformidades que se encontraron en dicha auditoria.

No.	REQUISITO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO
3	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	En la revisión del instrumento para la comprensión de las necesidades y expectativas se evidencia que no se determinan los requisitos pertinentes de las partes interesadas, incumpliendo requisitos de norma.
4	4.3 Establecimiento del alcance del Sistema de gestión	Al indagar por el alcance del sistema de gestión se evidencia desconocimiento de sus posibles modificaciones, aplicabilidad, ubicación y disponibilidad dentro de la información documentada del colegio

COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN RIONEGRO

INFORMACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DIRECTIVA  
SEGUNDO PERÍODO 2019

14	7.5.3.2 Control de la información documentada	Al revisar la rendición de cuentas en la página web institucional se encuentra el formato de seguimiento del proceso con numerales eliminados y modificado intencionalmente, incumpliendo con requisito de norma por pérdida de integridad de documento que es evidencia de conformidad.
15	Legal: decreto 1860 de 1994- Art.21	Al revisar las actas del consejo directivo, se evidencian fallas en su conformación y periodicidad de reunión: más de dos docentes en el colegio de Rionegro, una hermana de más en el colegio de Nuestra Señora de Lourdes e inclusión en el reglamento del consejo directivo de reunión por periodo (debe ser mensual) en San Miguel del Rosario, incumpliendo requisito legal del sector educación

**AUDITORIA CON ICONTEC**

REQUISITO/NO CONFORMIDAD	CORRECCIÓN	ACCIÓN CORRECTIVA
6.2.1 Los objetivos de calidad del Colegio no son coherentes con la política de gestión.	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” <b>Evidencia de Implementación:</b> Planes Operativos y estratégicos con objetivos relacionados a medio ambiente <b>SEGUIMIENTO:</b> En Comité de gestión realizado el 22 de febrero se aborda el tema del FOGD5	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  <b>Evidencia de Implementación</b> Planes Operativos y estratégicos de los colegios evidenciando su inclusión y actas del comité de gestión.



COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN RIONEGRO

INFORMACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DIRECTIVA  
SEGUNDO PERÍODO 2019

	<p>El Plan Operativo: FOGD5 fue aprobado el 6 de marzo de 2019</p>	<p>Marzo 30 de 2019</p> <p><b>SEGUIMIENTO</b></p> <p>En Comité de gestión realizado el 22 de febrero se aborda el tema del FOGD5 El Plan Operativo: FOGD5 fue aprobado el 6 de marzo de 2019</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 mejora del desempeño.</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><b>Evidencia de Implementación</b> Publicación en el medio destinado y acta de reunión. Diciembre 2018 y periodos del 2019</p> <p><b>SEGUIMIENTO</b> El 29 de abril se publicó INFOCOLPRES con información de cada proceso del sistema; al momento de hacer resonancia con los docentes, se evidencia que no habían accedido a dicha información, a pesar de estar informados. Se analizará este tema en el próximo Comité de gestión</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.</p> <p><b>Evidencia de Implementación:</b> Actas de Comité de Gestión y anexos - marzo 2019</p> <p>Tomar acciones a partir de los resultados de los seguimientos realizados.</p> <p><b>Evidencia de Implementación:</b> Actas de Comité de Gestión y anexos - junio de 2019</p>

**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.*

COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN RIONEGRO

INFORMACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DIRECTIVA  
SEGUNDO PERÍODO 2019

CÓDIGO/ RIESGO	CAUSA RAÍZ	OBJETIVO DE LA ACCIÓN	ACCIONES PARA PREVENIR EL RIESGO	ACCIONES PARA DETECTAR EL RIESGO	OBSERVACIONES
GD1/ Incumplimiento de las funciones y propuestas de los cargos de gobierno escolar e instancias de participación	<b>Personal:</b> falta de liderazgo y compromiso en el ejercicio de sus deberes, falta de sentido de pertenencia <b>Método:</b> falta de seguimiento al cumplimiento de funciones del Gobierno Escolar	Reducir	Seguimiento continuo a los planes de gobierno Revisión de los reglamentos y funciones del cargo Más difusión del perfil institucional antes de comenzar las campañas electorales Cumplimiento del cronograma para realizar las actividades propuestas Análisis de resultados de A.E.I.	Ejecución de las actividades Validación del Proyecto de Democracia Resultados de la Autoevaluación Institucional	En la primera reunión de cada instancia de participación o cargo del gobierno escolar se realizó lectura detallada del Reglamento y se ajustó de acuerdo a la necesidad. Los planes de trabajo de candidatas a Personería y Representantes de grupo fueron revisados para asegurar su pertinencia

COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN RIONEGRO

INFORMACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DIRECTIVA  
SEGUNDO PERÍODO 2019

<p>GD2/ Falta de compromiso y de respaldo de algunos padres de familia con los propósitos formativos del colegio</p>	<p><b>Personal:</b> desconocimiento, falta de capacitación</p>	<p>Reducir</p>	<p>Orientaciones dadas en las asambleas generales de padres de familia Atención personalizada a a padres de familia y/o acudientes y a estudiantes cuando el colegio detecte la necesidad o cuando ellos soliciten la atención Informaciones oportunas en la página web</p>	<p>Acompañamiento realizado por los docentes y de manera especial por las Coordinadoras de grupo Acompañamiento y atención de casos por parte de Asesoría Escolar, Rectoría, Economía, Secretaría, Enfermería, Coordinaciones Académica, de Convivencia y de Primaria. Acompañamiento realizado a través del servicio de Capellanía</p>	<p>Durante el segundo periodo se recibieron 100 manifestaciones: FOGD18: RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE, distribuidas en las 4 gestiones, en la cafetería y en COBI; de igual manera, hubo permanente atención a padres de familia y a estudiantes con cita previa o sin ella y se emitieron las circulares correspondientes a cada mes</p>
--	--	----------------	---	---	--

COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN RIONEGRO

INFORMACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DIRECTIVA  
SEGUNDO PERÍODO 2019

<p>GD3/ Falta de apropiación de la filosofía institucional por parte de algunos docentes</p>	<p><b>Personal:</b> desconocimiento, falta de capacitación <b>Controles:</b> Ausencia de seguimiento y acompañamiento al personal antiguo y nuevo</p>	<p>Reducir</p>	<p>Realizar el proceso de selección según lo establecido en PDTH1: Procedimiento de Talento humano y ANTH7: Descripción y perfil del cargo Inducción y reinducción de acuerdo con ANTH2: Cargos, roles, responsabilidades y rendición de cuentas</p>	<p>Monitoreo al desempeño o de los docentes Atención a padres de familia y estudiantes Retroalimentación del cliente: FOGD18</p>	<p>Se ha otorgado respuesta a FOGD18: Retroalimentación del cliente ; sólo falta responder una sugerencia presentada a la cafetería en el mes de junio, queda pendiente para el tercer periodo. Es necesario tener presente el tiempo estipulado (8 días máximo para responder) Durante el segundo periodo fue necesario cubrir la incapacidad de una docente de primaria, el grupo de estudiantes y padres de familia quedaron satisfechos con el servicio prestado por la docente. También se presentó la necesidad de hacer ajustes en el personal y en la</p>
--	---	----------------	--	--	---

## COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN RIONEGRO

### INFORMACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DIRECTIVA SEGUNDO PERÍODO 2019

					asignación académica del área de matemáticas en el bachillerato. Al término del segundo periodo los grupos se encuentran satisfechos
--	--	--	--	--	--

#### 6. OTROS ASPECTOS

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

*Considero aspectos relevantes y de mucho valor agregado para el servicio educativo institucional:*

- El recibimiento de dos nuevas estudiantes internacionales en calidad de intercambio: Una de Brasil y otra de Thailandia
- La instalación de 4 bebederos, como respuestas a solicitud de los estudiantes
- La celebración del mes de mayo: Altares Marianos, días felices, apertura y clausura del mes: Espacios de reflexión, oración e integración, en la que estuvieron implicados estudiantes y todo el personal vinculado al colegio
- La preparación y realización de la feria internacional. Oportunidad de crecimiento académico y cultural, en la que se hizo un despliegue de stands resaltando aspectos cultura les de los países de nuestros estudiantes: Francia, Suiza, Brasil, Thailandia, China, Ecuador, Colombia
- La preparación y celebración del día de la familia con excelente asistencia y de muy buena recordación para los padres y madres del colegio.
- La vinculación del colegio a RedCOLSI –Red Colombiana de Semilleros de Investigación– y la participación de dos de nuestras docentes en estos espacios de formación
- La proyección social realizada por el equipo de pastoral juvenil con las estudiantes de 11º, a un Orfanato de Marinilla y al CBA Santa Ana en Rionegro, que los estudiantes tuvieron oportunidad de compartir su tiempo, sus reflexiones y bienes materiales con personas necesitadas. Experiencia de gran impacto y sensibilización para los estudiantes

## COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN RIONEGRO

### INFORMACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DIRECTIVA SEGUNDO PERÍODO 2019

- La realización del campamento pascual en el que participaron más de 150 estudiantes. Espacio de toda una noche para orar, compartir con otros, recrearse, reflexionar personal y grupalmente. Muy buena experiencia para nuestros estudiantes
- Reunión con la directora del Preescolar Pequeños Halcones, en la que se estableció una ruta de actividades interinstitucionales, forma de hacer promoción de la oferta.

#### 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
Llevar a cabo las correcciones y acciones correctivas de Auditoria Interna de Gestión directiva	A la espera de la realimentación del análisis de causa	A la espera de la realimentación del análisis de causa
Formalizar vinculación a Redcolsi. Pagar (Pendiente)		

Nombres de los responsables del proceso:

Hnas. Amparo Jurado Franco y

Luz Mery Chaverra Rodríguez

Fecha de diligenciamiento: 17 de junio de 2019