

COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN RIONEGRO
INFORMACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DIRECTIVA
TERCER PERÍODO

COMPROMISOS PENDIENTES DEL PERIODO ANTERIOR:

COMPROMISO	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO
Realizar los ajustes al instrumento de Autoevaluación Institucional	Rectora	En el segundo periodo se reportó cumplimiento parcial porque faltaba la Gestión Financiera. Ya se puede dar por terminado este compromiso pues la gestión Financiera realizó los ajustes
Llevar a cabo las correcciones y acciones correctivas de Auditoria Interna de Gestión directiva	A la espera de la realimentación del análisis de causa	Todas las correcciones se llevaron a cabo; en cuanto a las acciones correctivas se culminaron las correspondientes a las No conformidades 3,4 y 14; acerca de la No. 15 se reporta un avance del 66%. La fecha de finalización es el 15 de noviembre de 2019
Formalizar vinculación a Redcolsi. Pagar (Pendiente)	Hna. Luz Mery Chavera rodríguez	La vinculación se formalizó con el pago de la membresía, realizada el 4 de septiembre de 2019.

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 ausencia temporal (1 mes) de la rectora y el encargo de la rectoría a la Hna. Luz Miriam Rendón Rendón El cambio pudo afectar un poco sobre todo la agilidad para responder las quejas y sugerencias, dado el tiempo que requería la rectora encargada para familiarizarse con las dinámicas del sistema de gestión mientras atendía al mismo tiempo casos puntuales de la vida institucional cotidiana.
- La reestructuración de algunos instrumentos de gestión y el enlace que se realiza acerca de la información que contiene cada uno

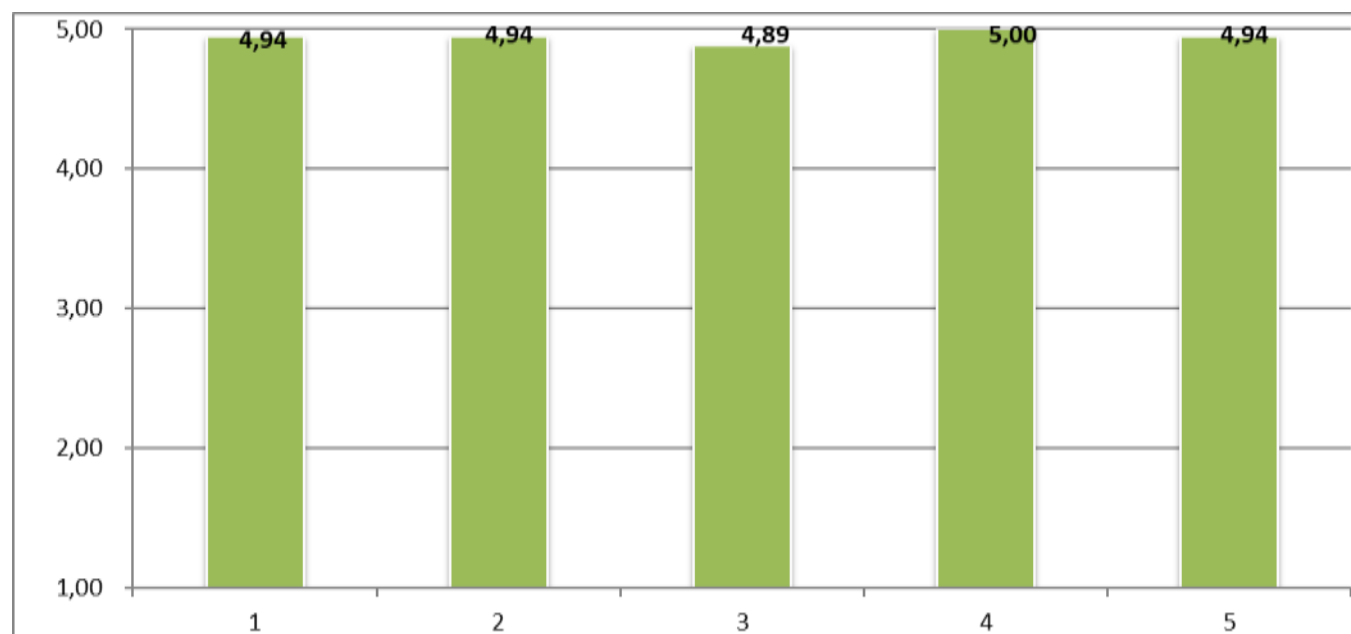
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN RIONEGRO
INFORMACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DIRECTIVA
TERCER PERÍODO

Analice los resultados de la SATISFACCIÓN DEL CLIENTE FOGD12 y otros que aplique

ESTUDIANTES

Encuestas realizadas															
Dependencia: RECTORÍA															
Calificación / Ítem	100%	1	2	3	4	5	NR	Totales				18			
Cordialidad en la prestación del servicio	20%	0,0%	0,0%	0,0%	1	5,6%	17	94,4%	0,0%	18	100%	ESTUDIANTES			
Claridad en la información entregada	20%	0,0%	0,0%	0,0%	1	5,6%	17	94,4%	0,0%	18	100%				
Respuesta y/o soluciones frente a lo solicitado	20%	0,0%	0,0%	0,0%	2	11,1%	16	88,9%	0,0%	18	100%				
Cumplimiento del horario asignado para la prestación del servicio	20%	0,0%	0,0%		0	0,0%	18	100,0%	0,0%	18	100%				
Agilidad en el servicio	20%	0,0%	0,0%	0,0%	1	5,6%	17	94,4%	0,0%	18	100%				
										Promedio	4,94				

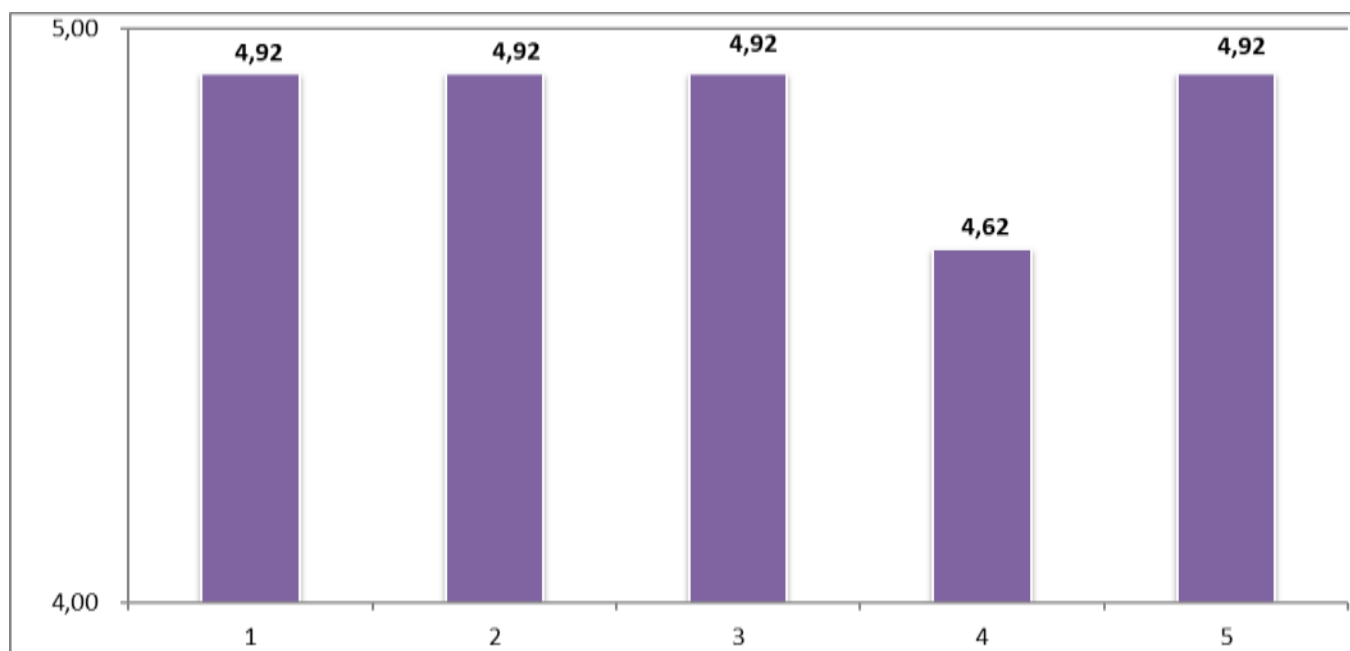


Al igual que con los padres de familia, las gráficas muestran, en este periodo, una disminución el número de estudiantes atendidos en rectoría, y se considera que se debe a la misma causa, la ausencia de la rectora y la poca familiarización con la rectora encargada. Otra razón puede ser que por ser un periodo que comienza después de las vacaciones, son menos las demandas de atención. Sin embargo, las gráficas muestran un alto nivel de satisfacción por parte de los estudiantes atendidos.

PADRES DE FAMILIA:

COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN RIONEGRO
INFORMACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DIRECTIVA
TERCER PERÍODO

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%	0	0,0%	1	7,7%	12	92,3%	0	0,0%	13	100%
Claridad en la información entregada	20%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	7,7%	12	92,3%	0	0,0%	13	100%
Respuesta y/o soluciones frente a lo solicitado	20%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	7,7%	12	92,3%	0	0,0%	13	100%
Cumplimiento del horario asignado para la prestación del servicio	20%	0	0,0%	1	7,7%	0	0,0%	2	15,4%	10	76,9%	0	0,0%	13	100%
Agilidad en el servicio	20%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	7,7%	12	92,3%	0	0,0%	13	100%
Promedio														4,86	



En este periodo disminuyó el número de padres de familia atendidos en rectoría, seguramente debido a la ausencia de la rectora durante un mes, tiempo poco suficiente para que los estudiantes se familiarizaran con la rectora encargada. Sin embargo, las gráficas muestran un alto nivel de satisfacción en los casos atendidos. El ítem 4, (cumplimiento del horario asignado) fue el de más baja calificación y relaciona el caso de una madre de familia que tuvo que esperar una hora para ser atendida, dado que se presentó en la hora de la cita un caso urgente que era necesario atender y tomó más del tiempo esperado. A la madre de familia se le explicó y entendió las razones, pero igual el horario no se le cumplió porque fue atendida una hora después.

General

COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN RIONEGRO
INFORMACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DIRECTIVA
TERCER PERÍODO

Encuestas realizadas

Dependencia: RECTORIA

Calificación / ítem

Cordialidad en la prestación del servicio

Claridad en la información entregada

Respuesta y/o soluciones frente a lo solicitado

Cumplimiento del horario asignado para la prestación del servicio

Agilidad en el servicio

	1	2	3	4	5	NR	Totales	
100%	0	0	0	2	29	0	31	
20%	0,0%	0,0%	0,0%	6,5%	93,5%	0,0%	100%	
20%	0	0	0	2	29	0	31	
20%	0,0%	0,0%	0,0%	6,5%	90,3%	0,0%	100%	
20%	0	0	0	3	28	0	31	
20%	0,0%	0,0%	0,0%	9,7%	90,3%	0,0%	100%	
20%	0	1	0	2	28	0	31	
20%	0,0%	3,2%	0,0%	6,5%	90,3%	0,0%	100%	
20%	0	0	0	2	29	0	31	
20%	0,0%	0,0%	0,0%	6,5%	93,5%	0,0%	100%	

31
GENERAL

4,94

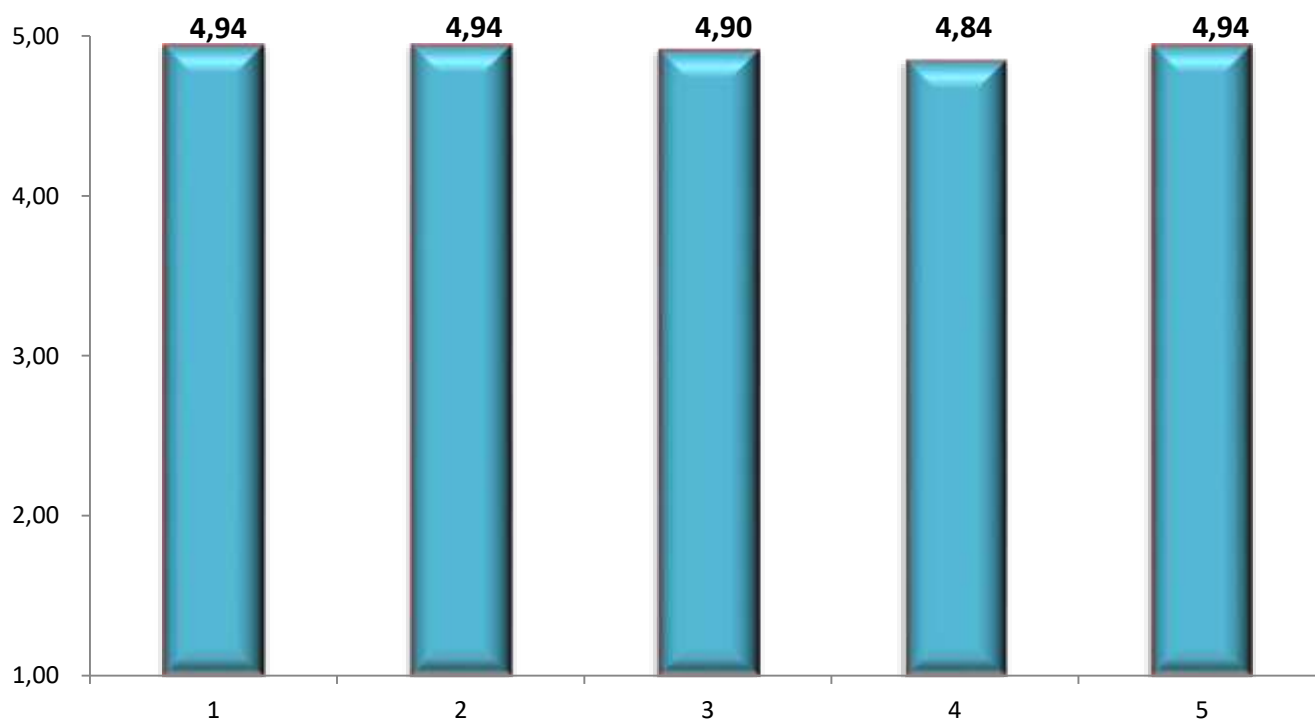
4,94

4,90

4,84

4,94

Promedio 4,91



COMPARATIVO

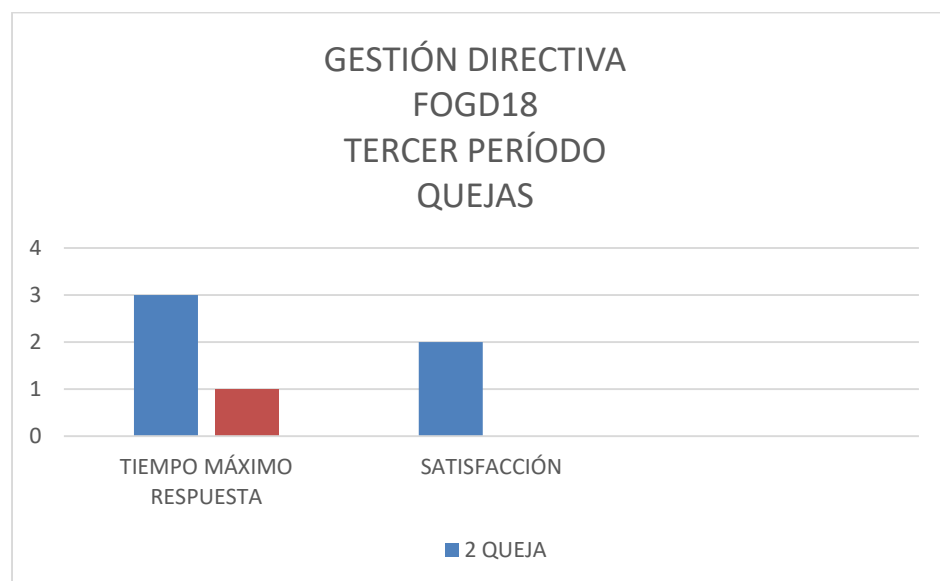
AÑO	ESTUDIANTES	PADRES DE FAMILIA	GENERAL
2018	494	499	496
2019	494	488	491

COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN RIONEGRO
INFORMACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DIRECTIVA
TERCER PERÍODO

El cuadro comparativo muestra comportamientos muy similares en la satisfacción del cliente, lo que indica el esfuerzo que se mantiene por dar respuestas oportunas a los requerimientos tanto de estudiantes como de padres de familia.

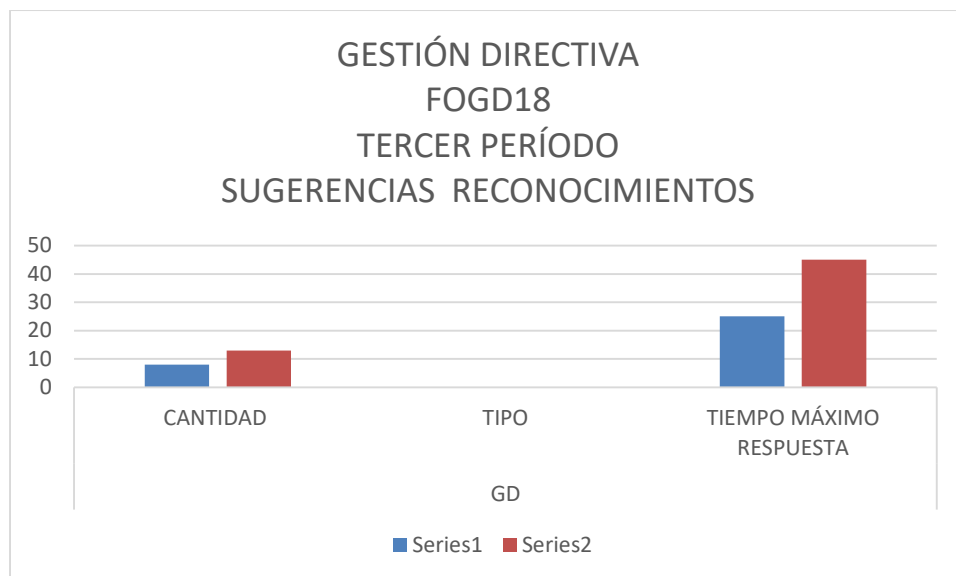
Análisis de quejas y reclamos

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.



Sugerencias, felicitaciones y otros.

COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN RIONEGRO
INFORMACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DIRECTIVA
TERCER PERÍODO



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

No.	REQUISITO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	CORRECCIÓN/ ESTADO	ACCIÓN CORRECTIVA/ ESTADO

COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN RIONEGRO
INFORMACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DIRECTIVA
TERCER PERÍODO

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.	Se llevó a cabo. Se encuentra cerrada	Se llevó a cabo. Se encuentra cerrada
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	Se llevó a cabo. Se encuentra cerrada	Se llevó a cabo. Se encuentra cerrada
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.	Se llevó a cabo. Se encuentra cerrada	Se reporta un avance del 66%. La fecha de finalización es el 15 de noviembre de 2019
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	Se llevó a cabo. Se encuentra cerrada	Se llevó a cabo. Se encuentra cerrada

COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN RIONEGRO
INFORMACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DIRECTIVA
TERCER PERÍODO

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” Evidencia de Implementación: Planes Operativos y estratégicos con objetivos relacionados a medio ambiente SEGUIMIENTO: 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	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 Evidencia de Implementación Planes Operativos y estratégicos de los colegios evidenciando su inclusión y actas del comité de gestión Marzo 30 de 2019 SEGUIMIENTO 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
7.3 El Colegio no se asegura de que las personas tomen conciencia de su contribución a la eficacia del sistema de gestión	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	Planear desde el Comité de Gestión las socializaciones de las actividades de evaluación teniendo en cuenta definir el mecanismo para medir su eficacia.

COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN RIONEGRO
INFORMACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DIRECTIVA
TERCER PERÍODO

de calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño.	Evidencia de Implementación Publicación en el medio destinado y acta de reunión. Diciembre 2018 y periodos del 2019 SEGUIMIENTO El 29 de abril se publicó INFOCOLPRES con información de cada proceso del sistema. El 23 de mayo se realizó resonancia en la sala de profesores, evidenciando que no habían accedido a dicha archivos, a pesar de estar informados. Se analizará este tema en el próximo Comité de gestión En el Comité de gestión del 19 de junio se analizó la situación y se decidió avisarles continuar avisando a los docentes cuando se publiquen estos INFOCOLPRES y la fecha en la cual se va a hacer resonancia en la sala de profesores El 21 de junio se publicó en la página web, el 25 de julio se llevó a cabo la resonancia con los docentes. En esta oportunidad se contó con la participación de la docente Alicia Quintero Gallo. De nuevo, la Coordinadora de gestión	Evidencia de Implementación: Actas de Comité de Gestión y anexos - marzo 2019 Tomar acciones a partir de los resultados de los seguimientos realizados. Evidencia de Implementación: Actas de Comité de Gestión y anexos - junio de 2019
---	---	---

COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN RIONEGRO
INFORMACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DIRECTIVA
TERCER PERÍODO

	invita a —los docentes a interesarse por conocer dichas informaciones. En comité de Gestión realizado el 16 de septiembre se determina que al personal administrativo se le realizará resonancia acerca de la gestión a la cual pertenece. El 18 de septiembre la Coordinadora de gestión visitó los puestos de trabajo, corroborando conocimientos acerca del desempeño de la gestión	
--	--	--

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.

CÓDIGO/ RIESGO	CAUSA RAÍZ	OBJETIVO DE LA ACCIÓN	ACCIONES PARA PREVENIR EL RIESGO	ACCIONES PARA DETECTAR EL RIESGO	OBSERVACIONES
GD1 Incumplimiento de las	Porque falta de toma de conciencia	Mitigar	1. Lectura detallada por parte de la	1. Confrontar el reglamento	Se realiza acompañamiento de parte de la

COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN RIONEGRO
INFORMACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DIRECTIVA
TERCER PERÍODO

funciones y propuestas de los cargos de gobierno escolar e instancias de participación			Rectora, de los reglamentos de dichas instancias de participación . 2. Socializar antes de la inscripción y de las candidaturas las funciones que deben cumplir. 3. Orientar el proceso de selección de candidatos para asegurar que cumplen los requisitos y tienen claridad acerca de sus funciones 4.Acompañamiento en el ejercicio de sus funciones 5. Contar con una lista de personas que pudieran asumir dichas funciones mientras se efectúan las medidas de contigencia	de cada instancia con el cumplimiento de las funciones	docente responsable del proyecto de Democracia y de la rectora
GD2 Falta de compromiso y de respaldo de algunos	Por falta de toma de conciencia	Reducir	1. Orientaciones dadas en las asambleas gene-	1.Segui-miento a la asistencia de padres	Se establece comunicación con los padres de familia a nivel de

COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN RIONEGRO
INFORMACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DIRECTIVA
TERCER PERÍODO

padres de familia con los propósitos formativos del colegio			rales de padres de familia 2. Atención personalizada a padres de familia y/o acudientes y a estudiantes cuando el colegio de - tecte la necesidad o cuando ellos soliciten la atención 3. Informa ciones oportu - tunas en la página web 4. Realiza - ción de Escuelas de Padres	de familia a Escuelas de Padres y demás reuniones programad as por el colegio 2. Segui miento a las reu niones de docentes en las que se hable de estos temas	los docentes, coordinadores de grupo, coordinadoras académica, de convivencia y de primaria, asesor escolar y rectora; bien sea porque los padres manifiestan la necesidad de ser escuchados o porque el colegio los requiere
---	--	--	--	---	--

COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN RIONEGRO
INFORMACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DIRECTIVA
TERCER PERÍODO

GD3 Incumplimiento de las directrices institucionales por parte de los docentes	Por falta de método	Reducir	1. Adecuada selección de personal 2. Adecuada realización de inducción 3. Implementar estrategias de acompañamiento de acuerdo con las necesidades detectadas	1. Evaluación de desempeño: FOTH28 2. Retroalimentación del cliente: FOGD18 3. Autoevaluación institucional	Se ha realizado el proceso de selección y contratación, teniendo presente todos los parámetros establecidos en el procedimiento de Talento humano. Se ha asegurado acompañamiento al personal nuevo. En el tercer periodo, se llevó a cabo por parte de las coordinadoras de Preescolar y primaria, convivencia y académica; evaluación a cada docente para identificar fortalezas y debilidades
--	---------------------	---------	---	---	--

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:

- La incorporación de dos nuevas estudiantes en calidad de intercambio internacional: Una italiana y otra belga, oportunidad para la comunidad educativa, de manera especial para los estudiantes de intercambio y conocimiento de otras culturas y posibilidad de nuevos aprendizajes.

COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN RIONEGRO
INFORMACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DIRECTIVA
TERCER PERÍODO

- La vinculación de un alto porcentaje de las familias en la celebración de la feria de la Antioqueñidad, espacio propicio para integración familiar de sano esparcimiento, aspecto que fortalece los vínculos como comunidad educativa.
- La evaluación y seguimiento al Plan de Desarrollo Profesional de todos los docentes, como oportunidad de promover acciones de mejora en el transcurso del año.

El encuentro de intercambio con el jardín infantil Pequeños Halcones

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
Realizar análisis de los resultados de la Autoevaluación institucional e implementar las acciones pertinentes	Rectora	Durante el cuarto período
Analizar los resultados de la Auditoria con ICONTEC y emprender las acciones pertinentes	Rectora y Coordinadora de gestión	Cuarto período del año lectivo

Nombres de los responsables del proceso:

Hnas. Amparo Jurado Franco y

Luz Mery Chaverra Rodríguez

Fecha de diligenciamiento: 19 de septiembre de 2019