

COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN RIONEGRO

INFORMACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DIRECTIVA
PERÍODO 1 DE 2019

1. COMPROMISOS PENDIENTES DEL PERIODO ANTERIOR:

COMPROMISO	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO
Implementación estrategia de rendición de cuentas a la comunidad en general	Rectora y/ líderes de procesos	Se ha llevado a cabo en las fechas establecidas
Difusión autoevaluación institucional con estudiantes	Rectora y/o Coordinadora de gestión	Enero 24 y 25 de 2019.
Implementación de estrategias para el desarrollo del grado Pre-jardin	Rectora , ecónoma y Coordinadoras Académica y de Primaria	Al inicio del año escolar este grupo fue asignado a la docente Marisol Martínez Guarín, pero debido a las situaciones de salud que presenta, fue necesario contratar a la docente Leidy Alzate Patiño empezó a laborar el 22 de enero Adecuación del salón: se realizó en enero antes del ingreso de los estudiantes En el Proyecto de Preescolar se incluyó el grado Pre-jardín

COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN RIONEGRO

INFORMACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DIRECTIVA PERÍODO 1 DE 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
- * La asignación de nuevo envío a la ecónoma del colegio, limita los tiempos para toma de decisiones y para dar respuestas oportunas a quienes requieren atención.
- * Las aulas digitales implementadas en los grados de 4^o-11^o, afecta positivamente los procesos académicos
- * Los televisores instalados en los grados Preescolar a 3^o. como herramienta pedagógica para los docentes
- * La apertura del grado Pre-jardín y la realización de las adecuaciones pertinentes
- * Implementación de la huerta escolar para los grados 4 y 5

3. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

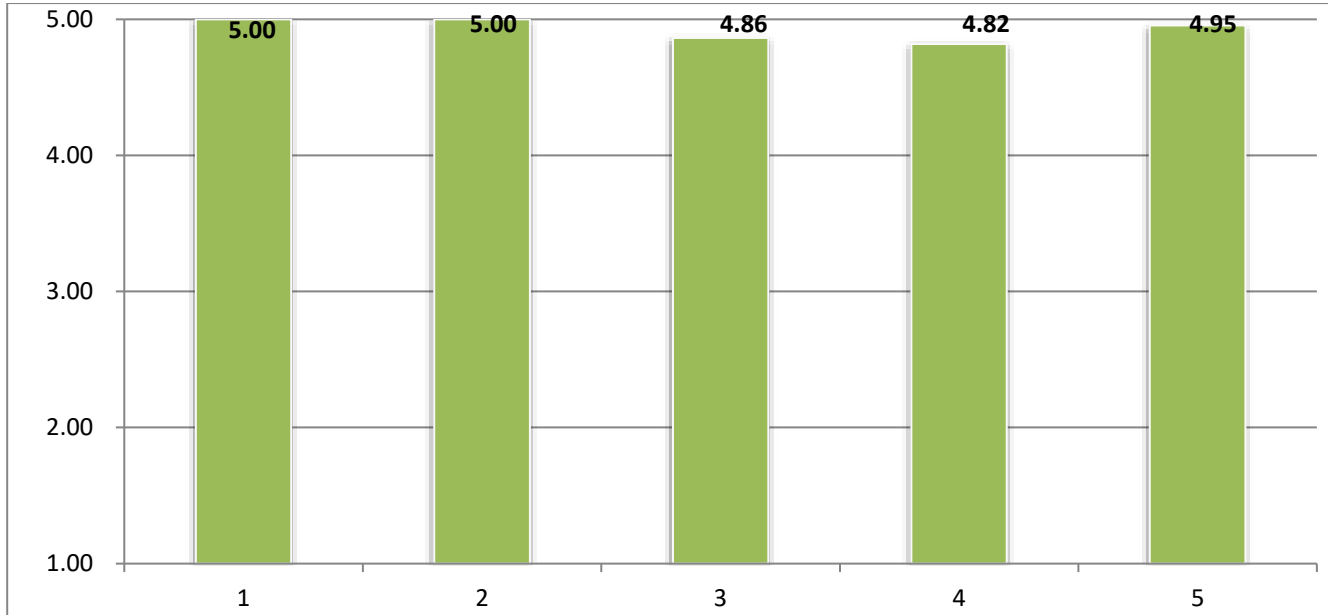
Analice los resultados de la SATISFACCIÓN DEL CLIENTE FOGD12 y otros que aplique

ESTUDIANTES

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%	0	0,0%	22	100,0%	0,0%	22	100%	5,00		
Respuesta y/o soluciones frente a lo solicitado	20%	0,0%	0,0%	0,0%	3	13,6%	19	86,4%	0,0%	22	100%	4,86		
Cumplimiento del horario asignado para la prestación del servicio	20%	0,0%	0,0%	1	4,5%	2	9,1%	19	86,4%	0,0%	22	100%	4,82	
Agilidad en el servicio	20%	0,0%	0,0%	0,0%	1	4,5%	21	95,5%	0,0%	22	100%	4,95		
										Promedio		4,93		

COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN RIONEGRO

INFORMACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DIRECTIVA PERÍODO 1 DE 2019



El ítem con menor porcentaje de valoración denota falta de óptima satisfacción ante las respuestas dadas a las manifestaciones as cuales estuvieron relacionadas con inquietudes frente al desempeño de una docente. Los estudiantes esperaban una respuesta inmediata, pero era necesario hacer un seguimiento prudente antes de la toma de decisiones.

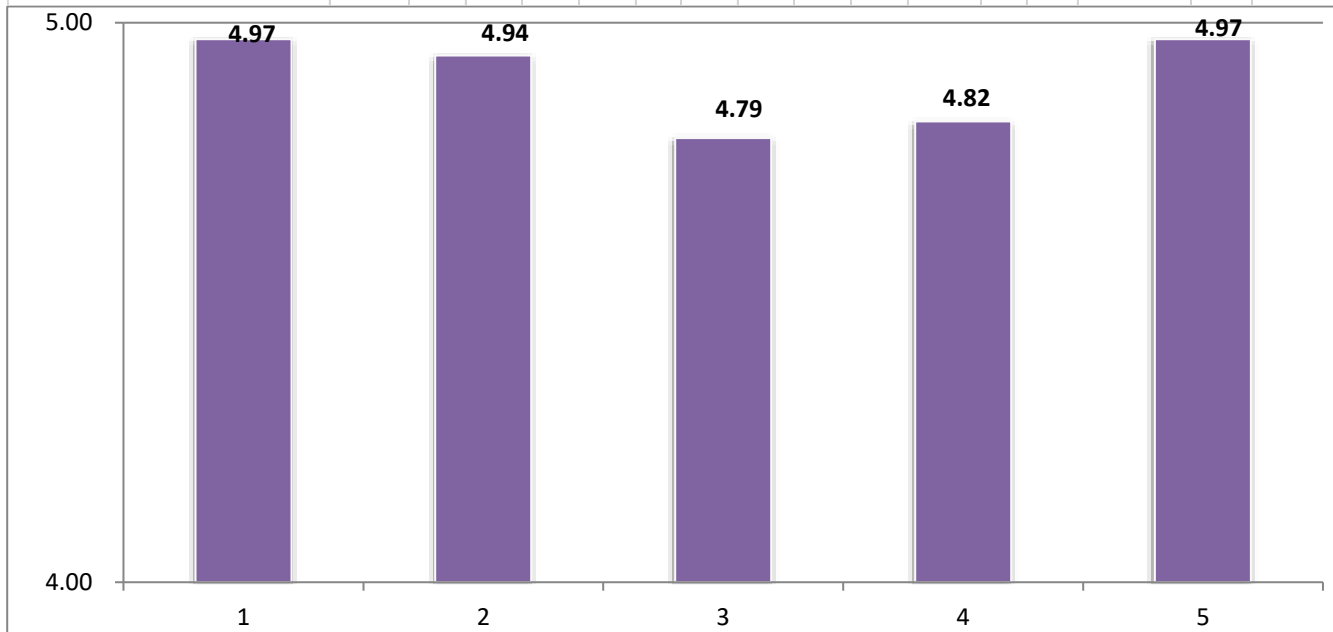
El cumplimiento del horario asignado para la atención, se vio afectado dado que la atención a citas anteriores demandó más del tiempo establecido.

COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN RIONEGRO

INFORMACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DIRECTIVA PERÍODO 1 DE 2019

PADRES DE FAMILIA:

Dependencia: RECTORIA														34		
Calificación / Ítem	100%	1		2		3		4		5		NR	Totales	P. FAMILIA		
Cordialidad en la prestación del servicio	20%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	2,9%	33	97,1%	0	0,0%	34	100%	4,97
Claridad en la información entregada	20%	0	0,0%	0	0,0%	1	2,9%	0	0,0%	33	97,1%	0	0,0%	34	100%	4,94
Respuesta y/o soluciones frente a lo solicitado	20%	0	0,0%	0	0,0%	1	2,9%	5	14,7%	28	82,4%	0	0,0%	34	100%	4,79
Cumplimiento del horario asignado para la prestación del servicio	20%	0	0,0%	0	0,0%	1	2,9%	4	11,8%	29	85,3%	0	0,0%	34	100%	4,82
Agilidad en el servicio	20%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	2,9%	33	97,1%	0	0,0%	34	100%	4,97
Promedio														4,90		



El ítem con mayor porcentaje en la valoración por debajo de 3, tuvo como razón la negación de algunos padres de familia del grado 11º para la adquisición de los kits escolares, inquietos por los otros gastos pendientes tales como preicfes, retiro y otras actividades propias del grado. Al momento de la solicitud no se les pudo dar la respuesta que esperaban hasta tanto llegar a acuerdos con la editorial. Solo cuando se llegó a un acuerdo con la editorial se pudo responder positivamente a sus propuestas.

COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN RIONEGRO

INFORMACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DIRECTIVA PERÍODO 1 DE 2019

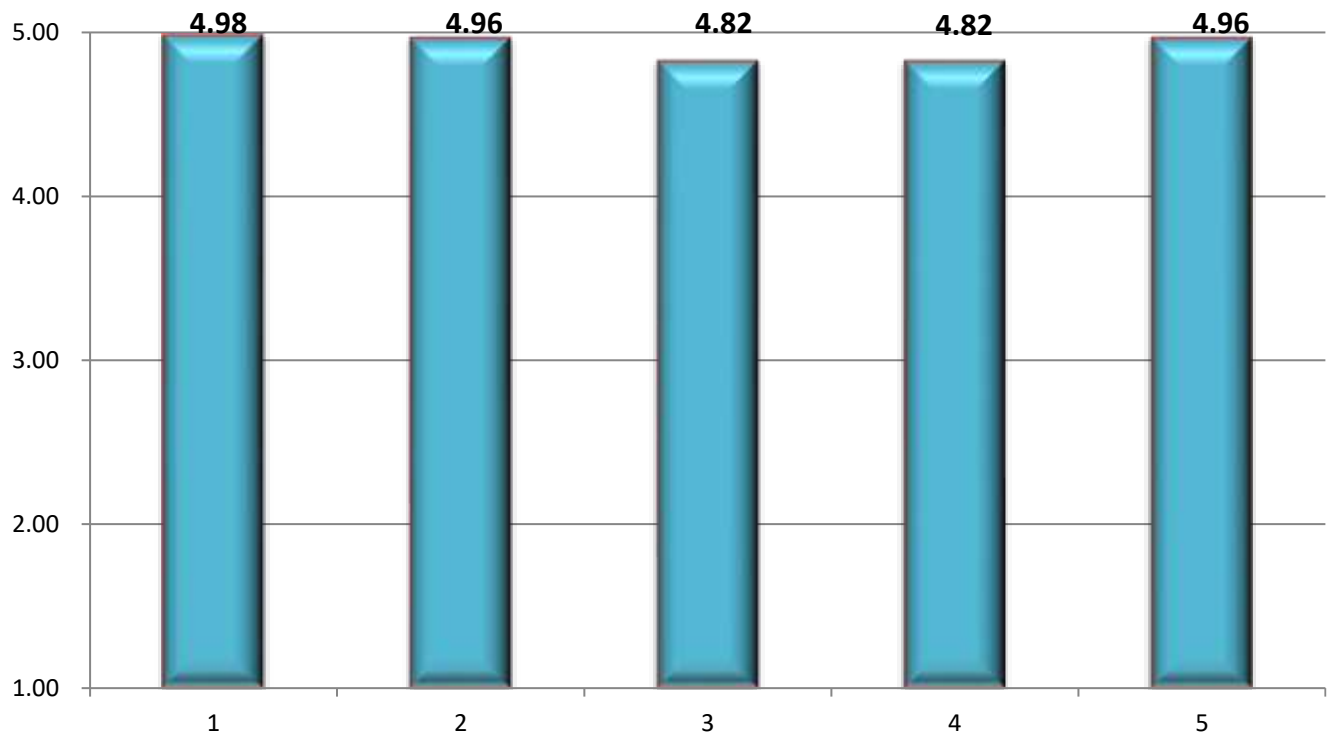
Se presentó un caso en el que también los padres de familia que necesitaban aclarar una situación con dos docentes de preescolar; éstos no salieron totalmente satisfechos por la falta de precisión en la respuesta de los docentes al confrontar la situación.

Le sigue el ítem relacionado con el cumplimiento del horario acordado, lo cual no fue posible por estar atendiendo a otros padres de familia. Pese a lo anterior, el promedio está por encima de lo estimado en Comité de Gestión, sin embargo, la apuesta es mejorar cada vez en este aspecto.

GENERAL:

Dependencia: RECTORIA

Calificación / Ítem	100%										Totales		56		
	1		2		3		4		5		NR		GENERAL		
Cordialidad en la prestación del servicio	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	1,8%	55	98,2%	0	0,0%	56	100%	4,98
Claridad en la información entregada	0	0,0%	0	0,0%	1	1,8%	0	0,0%	55	98,2%	0	0,0%	56	100%	4,96
Respuesta y/o soluciones frente a lo solicitado	0	0,0%	0	0,0%	1	1,8%	8	14,3%	47	83,9%	0	0,0%	56	100%	4,82
Cumplimiento del horario asignado para la prestación del servicio	0	0,0%	0	0,0%	2	3,6%	6	10,7%	48	85,7%	0	0,0%	56	100%	4,82
Agilidad en el servicio	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	3,6%	54	96,4%	0	0,0%	56	100%	4,96
													Promedio	4,91	



COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN RIONEGRO

INFORMACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DIRECTIVA PERÍODO 1 DE 2019

Las gráficas dan cuenta de un número considerable de atención tanto a padres de familia como a estudiantes, como también de un buen nivel de satisfacción de los mismos. En este primer periodo la mayoría de los padres de familia que solicitaron ser atendidos, tenían muchas inquietudes relacionadas con los kits escolares que se implementaron a partir de este año, asunto que por ser nuevo, generó tensión en algunos, pero a todos los que requirieron se les recordó el proceso que desde el mes de mayo del año anterior de siguió antes de tomar la decisión, decisión en la que ellos mismos estuvieron implicados; además fue oportunidad para explicarles nuevamente las ventajas académicas de la propuesta. Se atendieron individualmente y se programaron algunas reuniones grupales con los representantes de las editoriales para aclarar dudas y en ciertos casos, flexibilizar la propuesta.

A las inquietudes de los estudiantes, relacionados casi todos con el desempeño de una docente, se les ha atendido individualmente, se ha conversado con la profesora, se han propiciado espacios de confrontación encuentros con la docente y los estudiantes y se avanza en la reflexión para poder tomar la decisión más acertada.

COMPARATIVO

AÑO	ESTUDIANTES	PADRES DE FAMILIA	GENERAL
2018	4.90	4.90	4.91
2019	4.94	4.90	4.91

En el FOGD11 anterior, el número de estudiantes atendidos fue mayor en comparación a este último; 31 -22; el promedio de satisfacción superior a éste 4.94 -4.93. Se entiende este resultado dado que no se les pudo dar la respuesta inmediata como lo esperaban, en el caso concreto de la profesora de Matemática que ameritaba un proceso no muy entendido por los estudiantes. De igual forma, se hizo seguimiento al caso y se resolvió en el momento que las circunstancias lo permitieron.

En comparación al FOGD1 anterior, hubo disminución en el número de padres de familia que requirieron ser atendidos 50-34, y se debe a que se dio respuesta a las inquietudes que manifestaron a finales del año pasado y algunas de ellas ya se están superando, tal es el caso

COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN RIONEGRO

INFORMACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DIRECTIVA PERÍODO 1 DE 2019

del nivel de insatisfacción frente a los procesos de Sislenguas, para lo cual se formuló y socializó un plan de mejoramiento con el cual se ha logrado crecer en confianza por parte de los padres de familia. El promedio de satisfacción en este periodo quedó con igual valoración al anterior.

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.

TIPO	TEMA	TIEMPO RESPUESTA	SATISFACCIÓN
QUEJA	Irrespetar la decisión tomada el año pasado acerca del paquete de libros que se trabajaría en el año 2019/ DATOS FICTICIOS	1	No se pudo medir porque los datos del contacto son ficticios
	Dificultad para dejar entrar a una exalumna al colegio que debía hacer una vuelta en la secretaría y la actitud de Maria Donelia que no fue la mejor	1	SI

En la primera queja a pesar de que los datos del contacto no son reales; se realizó el trámite necesario para responderla. Cabe resaltar la disponibilidad que se ha tenido para atender los requerimientos presentados a través de los diversos medios destinados para tal fin

Sugerencias, felicitaciones y otros.

TIPO	TEMA	TIEMPO RESPUESTA	SATISFACCIÓN
SUGERENCIAS	Modificar el horario de salida los viernes, pues primaria y bachillerato terminan jornada a la misma hora y se congestiona el parqueadero	4	No aplica
	Acerca del orden en el cual se entregan los informes a padres de familia en los salones	1	
	Poner un grupo de porrismo y sombrillas en las mesas del kiosko	37	

COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN RIONEGRO

INFORMACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DIRECTIVA
PERÍODO 1 DE 2019

RECONOCIMIENTO	Agradecimiento a la Rectora y a los docentes que apoyaron la participación de los jóvenes en la JMJ	1	No aplica
	Felicitar a la Rectora por darle cumplimiento al horario de la asamblea de padres de familia	1	
	Seguir adelante con los cambios positivos para el colegio, no desfallezcan los que queremos la excelencia somos más y somos la mayoría y con la disciplina todo se puede lograr	7	
	Me encanta el colegio	18	
	Por la Escuela de Padres realizada el 14 de marzo	8	
	Agradecimiento a la institución por el servicio prestado en la educación de su hijo	6	

Las sugerencias se han recibido como oportunidades para mejorar la prestación del servicio educativo valorando las perspectivas que tienen padres de familia y estudiantes; en la medida de las posibilidades se ha dado respuesta positiva.

Entre tanto, los reconocimientos, nos animan a seguir adelante a pesar de las dificultades que se presentan en el quehacer; de igual manera, nos aportan datos acerca de las personas que valoran el servicio que prestamos

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.

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.

COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN RIONEGRO

INFORMACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DIRECTIVA
PERÍODO 1 DE 2019

#	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	Riesgo para incluir en la Gestión del proceso y fecha de entrega de la evidencia de su inclusión
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 la revisión del contenido de los componen	<i>RIO: Actualizar el P.E.I y publicarlo. Pantallazo del P.E.I actualizado (páginas correspondientes) 31 de agosto de 2018</i> SEGUIMIENTO El P.E.I se encuentra actualizado	(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 responsables con revisión Febrero 2019 SEGUIMIEN-TO El	(6) Difundir información errada u obsoleta a las partes interesadas.

COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN RIONEGRO

INFORMACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DIRECTIVA
PERÍODO 1 DE 2019

	tes articulados del PEI.			<i>cronograma se realizó el 22 de febrero (cfr. Acta del comité de gestión)</i>	
--	-----------------------------	--	--	---	--

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.	<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”</p> <p>Evidencia de Implementación: Planes Operativos y estratégicos con objetivos relacionados a medio ambiente</p> <p>SEGUIMIENTO: En Comité de gestión realizado el 22 de febrero se aborda el tema del FOGD5</p> <p>El Plan Operativo: FOGD5 fue aprobado el 6 de marzo de 2019</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</p>

COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN RIONEGRO

INFORMACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DIRECTIVA PERÍODO 1 DE 2019

		<p>En Comité de gestión realizado el 22 de febrero se aborda el tema del FOGD5</p> <p>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>Evidencia de Implementación</p> <p>Publicación en el medio destinado y acta de reunión.</p> <p>Diciembre 2018 y periodos del 2019</p> <p>SEGUIMIENTO</p> <p>En Comité de Gestión realizado el 26 de noviembre se determinó la forma de socializar los aspectos relevantes. (cfr. acta)</p> <p>2019: se establecieron las fechas para cada uno de los periodos. (cfr. acta del 13 de marzo)</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>Evidencia de Implementación:</p> <p>Actas de Comité de Gestión y anexos - marzo 2019</p> <p>Tomar acciones a partir de los resultados de los seguimientos realizados.</p> <p>Evidencia de Implementación:</p> <p>Actas de Comité de Gestión y anexos - junio de 2019</p> <p>SEGUIMIENTO</p> <p>Acta del 13 de marzo de 2019</p>

COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN RIONEGRO

INFORMACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DIRECTIVA
PERÍODO 1 DE 2019

Otros planes de mejoramiento

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	Personal: falta de liderazgo y compromiso en el ejercicio de sus deberes, falta de sentido de pertenencia Método: 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 DE GESTIÓN DIRECTIVA
PERÍODO 1 DE 2019

<p>GD2/ Falta de compromiso y de respaldo de algunos padres de familia con los propósitos formativos del colegio</p>	<p>Personal: 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, Economato, Secretaría, Enfermería, Coordinaciones Académica, de Convivencia y de Primaria. Acompañamiento realizado a través del servicio de Capellanía</p>	<p>Las dependencias del colegio han estado disponibles para orientar a padres de familia que requieran resolver alguna inquietud, se ha dado respuesta oportuna y concreta a sus manifestaciones; las circulares y comunicados emitidos han permitido que la información sea otorgada por fuentes fidedignas.</p>
--	--	----------------	---	--	---

COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN RIONEGRO

INFORMACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DIRECTIVA PERÍODO 1 DE 2019

GD3/ Falta de apropiación de la filosofía institucional por parte de algunos docentes	Personal: desconocimiento, falta de capacitación Controles: Ausencia de seguimiento y acompañamiento al personal antiguo y nuevo	Reducir	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	Monitoreo al desempeño de los docentes Atención a padres de familia y estudiantes Retroalimentación del cliente: FOGD18	El proceso de selección de personal docente se ejecutó a cabalidad, los docentes antiguos y nuevos han recibido acompañamiento de las instancias correspondientes, a los docentes nuevos se les realizó evaluación de desempeño. FOTH28; se ha otorgado respuesta oportuna a FOGD18: Retroalimentación del cliente
---	---	---------	---	---	--

5. OTROS ASPECTOS

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

- * Formulación y socialización, del protocolo para mejoramiento en la atención al cliente en las instancias pertinentes tales como: Recepción, directivos, administrativos y docentes
- * La vinculación institucional a la Red Colombiana de Semilleros de Investigación-Redcolsi
- * Como compromiso con el medio ambiente, implementación del envío de circulares y comunicados por las plataformas y página web.

COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN RIONEGRO

INFORMACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DIRECTIVA
PERÍODO 1 DE 2019

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
Difusión ajustes PEI	Rectora y docentes	Abril de 2019
Realizar los ajustes al instrumento de Autoevaluación Institucional	Rectora	Mayo de 2019
Actualización página web	Rectora y responsable de la página	Mayo de 2019
Formalizar vinculación a Redcolsi	Rectora	Junio de 2019
Solicitar formalmente acompañamiento y vinculación a actividades investigativas con el parque explora.	Rectora	Junio 2019

Nombres de los responsables del proceso:

Hnas. Amparo Jurado Franco y

Luz Mery Chaverra Rodríguez

Fecha de diligenciamiento: 8 de abril de 2019