

**COLEGIO LA PRESENTCION RIONEGRO****INFORMACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN EDUCATIVA  
SEGUNDO PERÍODO 2019****1. COMPROMISOS PENDIENTES DEL PERIODO ANTERIOR:**

<b>COMPROMISO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>SEGUIMIENTO</b>
Ejecutar los compromisos desde la auditoría Interna	Coordinación académica	Desde el 10 junio que se recibió el informe de auditoría se empezaron a tomar correcciones, sin embargo, desde el 3 de mayo se adelantaron unas acciones para trabajar con las áreas y proyectos y poder ir adelantando algunas acciones .
Comunicación con padres de familia y estudiantes que presentan dificultades académicas y/o convivenciales	Coordinación académica	En este periodo se atendieron padres de familia y estudiantes por diferentes situaciones en la parte académica, muchos de ellos fueron atendidos por los apoyos pedagógicos, evitando así que presentaran dificultades académicas al finalizar el periodo. A los padres de familia se les escuchó las inquietudes y se trató de ir solucionando todo lo que se pedía. El 7 de junio se fueron los estudiantes con talleres para reforzar en la semana del 9 de julio de 2019. A nivel de convivencia escolar se sostuvieron diálogos, reflexiones y orientaciones con padres de familia y estudiantes que en cada momento así lo requerían.
Continuar con la difusión del manual de convivencia	Coordinadora de convivencia de bachillerato	Los coordinadores de grupo realizaron la difusión de los deberes y derechos a través de una guía del plan de mejoramiento del “yo te cuidó”. En los homenajes a la bandera también se hizo la difusión de aspectos relevantes en cuanto a la comisión de situaciones del manual de convivencia.
Hacer cambios en la asignación de los docentes del área de matemáticas	Rectora y Coordinadora Académica	Desde el mes de abril se reestructuró el área de Matemáticas buscando soluciones y poder tomar medidas de mejoramiento.

## 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

## 3. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

### Resultados de encuestas

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

### Asesoría escolar

Al analizar el cuadro comparativo del mismo periodo del año en relación con el 2018, se evidencia un aumento en cuatro de los 5 ítems evaluados, se ha mejorado en la cordialidad en la prestación del servicio, la claridad en la información entregada, las respuestas y o soluciones planteadas y en la agilidad en el servicio, esto debido a que en este periodo del año se ha prestado más interés en la atención realizada a los padres de familia y estudiantes buscando aportar mejores estrategias de solución a las inquietudes planteadas. En relación al ítem que hace referencia al cumplimiento del horario se ha tratado de mantener una sincronía con lo establecido, no obstante en algunos momentos se presentan situaciones que se deben atender en relación a otros aspectos de la vida institucional que son igualmente de importancia y que no se pueden descuidar.

### Secretaría

La satisfacción para los estudiantes fue de un 4,88 ya que algunos ítems fueron evaluados por los estudiantes con una calificación de 4.

En este segundo periodo la satisfacción para los padres de familia fue del 100% ya que se sintieron bien atendidos y se les dio respuesta a sus inquietudes y necesidades.

Los ítem 3 (Respuesta y/o soluciones frente a lo solicitado) y 5 (Agilidad en el servicio), fueron los más bajos con un promedio de 4,91% de satisfacción. Estos aspectos fueron evaluados por dos estudiantes los cuales calificaron el servicio con un 4; consideramos que en ocasiones los alumnos, solicitan una respuesta inmediata, frente a lo solicitado en este caso en particular fue el cambio de clave en el programa master el cual implica un tiempo para hacer todo el proceso pertinente. Cada día procuramos y nos esmeramos para atender a las personas que llegan a esta oficina y dar respuesta a sus necesidades. También por vía telefónica se presta el servicio a padres de familia e incluso por el correo electrónico se atiende inquietudes de muchos posibles clientes potenciales.

### Coordinación de Convivencia de Primaria:

**COLEGIO LA PRESENTCION RIONEGRO****INFORMACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN EDUCATIVA  
SEGUNDO PERÍODO 2019**

Los resultados muestran en este periodo mayor satisfacción en indicadores como calidad en la prestación del servicio, claridad y respuesta a las inquietudes con las cuales se dirigen los usuarios a la dependencia. Aspectos a los cuales se le apunto a la mejora, Una estudiante califica con una nota de 4, el ítem “cumplimiento del horario y agilidad “, manifestando que “como se mantiene tan ocupada, no me puede atender en el momento que la busco”, sin embargo, da puntuación máxima a los demás ítems. A nivel general y por estudiantes, el promedio se incrementó en relación al del primer periodo, además de ampliarse la población encuestada.

**Coordinación de Convivencia Bachillerato**

AÑO	GENERAL	PADRES DE FAMILIA	ESTUDIANTES
I PERIODO 2018	4.,97%	5.00%	4.92%
II PERIODO 2018	4.9%	4.89%	4.85%
III PERIODO 2018	4.97%	4.92%	4.97%
IV PERIODO 2018	4.89%	4.96%	4.69%
I PERIODO 2019	4.95%	4.98%	4.95%
II PERIODO 2019	4.87%	4.89%	4.84%

La atención ofrecida en la dependencia de la coordinación de convivencia de bachillerato alcanza un porcentaje de satisfacción durante este segundo periodo del 4.87% ,un 0.8% menos que en el primer periodo, y al compararlo con lo obtenido durante el segundo periodo del 2018, se observa que la satisfacción conserva el porcentaje de satisfacción este se mantiene; aunque en este periodo se evaluaron 18 padres de familia más que en el primer periodo; los padres de familia evaluaron el ítem del cumplimiento del horario y las respuestas y soluciones como ítems más bajos , frente a un correctivo a sus hijos la evaluación es comprensible , ellos pretenden que no se les imponga medida alguna; lo mismo pasa con los estudiantes en este periodo se aumentó la atención de casos por comisiones de situaciones tipo II y de manera colectiva. En este periodo se atendieron 28 padres de familia y 22 estudiantes, al compararlo con el primer se aumentan en más de un 100% los casos atendidos en esta dependencia.

**Coordinación académica**

Comparativos 2018 y 2019

año	general	Padres de familia	estudiantes
1 periodo 2018	4.96	4.96	4.40
2 periodo 2018	4.97	4.92	4.88
3 periodo 2018	4.94	5.0	4.89
4 periodo 2018	4.74	4.67	4.90
1 periodo 2019	4.91	4.93	4.90
2 periodo 2019	4.22	4.97	4.84

**COLEGIO LA PRESENTACION RIONEGRO**

**INFORMACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN EDUCATIVA  
SEGUNDO PERÍODO 2019**

En este segundo periodo la satisfacción fue de 4,22 atendiendo a 40 personas 25 padres de familia y 15 estudiantes, en su mayoría salieron satisfechas con la atención prestada aunque el cumplimiento del horario se debe mejorar debido a que manifiestan que se debe respetar los turnos de llegada. Comparando con el primer periodo se bajó el promedio, Se tiene una acción de mejorar los tiempos y dar citas más espaciadas para poder atender mejor las personas

**COMPARATIVO DE TODAS LAS DEPENDENCIAS**

<b>CALIFICACION/ ITEM</b>	<b>SECRETARIA</b>	<b>ASESOR ESCOLAR</b>	<b>COORDINACION ACADEMICA</b>	<b>COORDINACION PRIMARIA</b>	<b>COORDINACION SECUNDARIA</b>
Cordialidad en la prestación del servicio	4,96%	5,00%	5,00%	5,00%	4,90%
Claridad en la información entregada	4,96%	5,00%	5,00%	5,00%	4,90%
Respuesta y/o soluciones frente a lo solicitado	4,91%	4,95%	4,95%	5,00%	4,86%
Cumplimiento del horario asignado para la prestación del servicio	4,96%	4,86%	4,93%	4,96%	4,84%
Agilidad en el servicio	4,91%	4,95%	4,98%	4,96%	4,84%
<b>PROMEDIO</b>	<b>4,94%</b>	<b>4,95%</b>	<b>4,97%</b>	<b>4,98%</b>	<b>4,87%</b>



En esta tabla observamos todas las dependencias donde se visualizan mejor como fueron los resultados y donde podemos tomar acciones. (ver análisis anteriores de cada dependencia)

### **Análisis de quejas y reclamos**

En este periodo se atendieron varias quejas, las más significativas fueron las tareas y las evaluaciones diarias, se les explicó a las diferentes personas sobre la importancia de tener la disciplina de estudio diaria y la organización del tiempo. A los docentes se les hizo la reflexión sobre las tareas innecesarias y complejas en casa para que los tuviera en cuenta, también algunos docentes dialogaron con los padres de familia y estudiantes. Todas las personas quedaron satisfechas con las respuestas presentadas excepto una, se tomarán acciones para el próximo periodo.

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

Hubo 5 reconocimientos donde manifestaban la buena atención y en la parte académica la mejora, se les agradeció a las personas por los comentarios.

## **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.

**En este segundo periodo** el no conforme más reiterativo fue el no cumplimiento de las metas en el FOPE 5, cada área analiza las causas y busca estrategias para que el periodo próximo tengamos mejores resultados, es de aclarar que cada periodo en los desempeños son estudiantes diferentes donde las acciones les pueden servir a unos estudiantes y a otros se deben cambiar de estrategias.

La ausencia de los docentes: También es un no conforme que es significativo puesto que los docentes cuando falta afecta el servicio aunque se mandan trabajos y actividades a realizar con un docente que acompaña, no es lo mismo puesto que las explicaciones del mismo docente es imprescindible.

### **Acciones de auditorías**

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.

## **NO CONFORMIDADES DE AUDITORÍA EXTERNA DE 2018**

### **1. 6.2.1 LOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL COLEGIO NO SON COHERENTES CON LA POLÍTICA DE GESTIÓN.**

**CORRECCIÓN:** 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>COLEGIO LA PRESENTCION RIONEGRO</b>
<b>INFORMACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN EDUCATIVA SEGUNDO PERÍODO 2019</b>

- Para este año 2019 se tiene en el plan operativo un indicador, aunque su medición es anual se tiene un seguimiento periódico de lo que se ha realizado desde el proyecto de ecología y medio ambiente. También desde el año del propósito se tiene acciones para el trabajo con el medio ambiente. Esto se ve reflejado en el seguimiento al plan operativo

## **2. 8.5.1 EL COLEGIO NO IMPLEMENTA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO BAJO CONDICIONES CONTROLADAS.**

**CORRECCIÓN:** Revisión de los casos de estudiantes pendientes por seguimiento en el Consejo Académico

- Para este año 2019 se tiene organizado desde el cronograma el consejo académico después de las comisiones de evaluación se analizaron los casos de estudiantes (ver acta de consejo académico)

## **ASPECTOS POR MEJORAR**

### **1. LAS ACCIONES CORRECTIVAS,**

Que sean coherentes con los análisis de causas y se asegure así un tratamiento adecuado de las no conformidades identificadas por distintas fuentes.

Es importante además enfatizar en la diferencia que hay entre el concepto de “corrección” y “acción correctiva”, para poder garantizar que las acciones planteadas para las no conformidades eviten que las mismas se presenten de manera repetitiva en los procesos.

Para este año se ha tratado de hacer buenos aportes en los análisis desde la coordinación académica por ejemplo el análisis del ICFES y pruebas saber, en el FOPE 5 de algunos docentes se tienen análisis de causas.)

### **2. LOS RIESGOS** gestionados en los Colegios, para asegurar coherencia de éstos con los retos que se tienen en los procesos y que se plantean desde los objetivos de los mismos.

Para este año 2019 se tienen reestructurados los riesgos (ver matriz de riesgo)

### **3. LA POLÍTICA DE LAS TAREAS:**

Definiendo unos lineamientos mínimos que se apliquen de manera unificada y que garanticen que además de ser dosificadas, sean también pertinentes con base en las competencias que se espera desarrollar en los estudiantes en el respectivo período académico

- A los docentes se les leyó el día 6 de marzo de 2019 el acta N° 3 del 27 de marzo de 2018 del consejo académico recordando los criterios de las tareas que allí fundamentamos. Se tiene en los salones un planeador donde deben diligenciarlo y hacerlo cumplir para que no haya saturación de tareas.

#### 4. EL BANCO DE TALLERES EN CASO DE AUSENCIAS

Para considerar la pertinencia de contar con este recurso que de manera preventiva permita disponer de alternativas para compensar las clases no servidas

Desde el año pasado se implementó el Banco de Talleres. En este año se les dio a los maestros el comunicado No 2 donde se escriben **“PARAMETROS PARA EL BANCO DE TALLERES: Todos los docentes deben tener en la coordinación académica “ARCHIVADOR N°2, GAVETA 2, CARPETA COLGANTE N°3 CON EL NOMBRE DEL REGISTRO”** talleres para cada grado con el fin de que cuando falta a la Institución o hay un imprevisto se utilizan estos talleres; es de aclarar que cuando tienen con tiempo previsto una salida ya sea del colegio o personal deben dejar y planear trabajos con anterioridad.

Si del banco de talleres se utilizan trabajos deben actualizarlos constantemente.”

#### 5. EL BAJO RENDIMIENTO ACADÉMICO DE LOS ESTUDIANTES

Para que haya coherencia del análisis de los motivos y las decisiones tomadas en las comisiones de evaluación y promoción para mejorarlo.

En este año se hizo un análisis con los representantes de grupo un análisis de causas para mirar el rendimiento académico de los grupos con esto poderlo compartir con los respectivos grupos y buscar soluciones.

### INFORME DE AUDITORIA INTERNA EL MAYO 3 DE 2019

#### NO CONFORMIDADES

1. En la revisión de los controles a Sislenguas se evidencia desconocimiento de la competencia o calificación requerida de los docentes de inglés que prestan el servicio en la institución, afectando la prestación del servicio bajo condiciones controladas
2. En revisión de remisiones, Planes Individuales de Ajustes Razonables y consentimientos informados FOPE23, custodiados por los asesores escolares, se encuentran 10 de ellos sin diligenciar completamente y sin la firma del padre, madre de familia o acudiente. Del mismo modo se encuentra en la secretaría registros con datos incompletos, afectando la integridad de información relevante e incumpliendo requisitos establecidos en el proceso
3. Al solicitar información a los asesores escolares de Bello y Rionegro de los diagnósticos internos y externos de los estudiantes y al revisar las carpetas en secretaria del colegio Nuestra Señora de Lourdes, se evidencia que no hay controles para la protección de la propiedad del cliente en

<b>COLEGIO LA PRESENTACION RIONEGRO</b>
<b>INFORMACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN EDUCATIVA SEGUNDO PERÍODO 2019</b>

cuanto a la información confidencial, incumpliendo requisitos de protección de datos de los beneficiarios

4. Al consultar por los cambios presentados en los últimos dos años se evidencia que no hay documentación de la gestión del cambio para la planificación de la hora de investigación, quiz diario, convenio AFS y la huerta escolar incumpliendo con requisito de norma
5. Revisando Religión en Rionegro, Lengua Castellana, Religión y Sociales en La Estrella y Música en Envigado, se identifica que los responsables del plan desconocen las etapas de diseño y desarrollo afectando su ejecución y cumplimiento
6. Revisando libros reglamentarios, se encuentran informes finales de calificaciones de 2018 por fuera del libro de calificaciones, que además está sin empastar, incumpliendo requisitos legales e institucionales

#### **ASPECTOS POR MEJORAR**

1. Garantizar la articulación de los PIAR (planes individuales de ajustes razonables) con la planeación de aula y el desarrollo del Proyecto Educativo Institucional, a fin fortalecer la metodología de inclusión en los planes y proyecto
2. Mantener actualizado el registro de EPS vigente de los estudiantes con PIAR (Plan individual de Ajustes Razonables) y aquellos con enfermedades reportadas a la institución, a fin de evitar riesgos de atención en salud
3. Generar estrategias que permitan que el personal conozca los mecanismos para la creación, modificación y/o eliminación de documentos del sistema de gestión asegurando el cumplimiento de requisitos y la toma de conciencia
4. Fortalecer el análisis de datos de manera que se generen acciones contundentes y se atiendan las causas reales de los problemas
5. Aprovechar las funcionalidades del software académico, agilizando los procesos de la gestión académica de los docentes evitando errores y mejorando el registro de las calificaciones de los estudiantes con NEE
6. Garantizar la planeación y ejecución de los planes individuales de ajustes razonables desde el primer periodo, asegurando la participación y compromiso firmado de todos los docentes,

**COLEGIO LA PRESENTACION RIONEGRO**

**INFORMACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN EDUCATIVA  
SEGUNDO PERÍODO 2019**

incluyendo a los aliados estratégicos para la enseñanza del inglés, para asegurar las políticas de inclusión al interior de la institución.

- Aprovechar el sistema de gestión como herramienta para la revisión del cumplimiento de los requisitos legales, institucionales y del cliente, desde un liderazgo que comprometa, motive y apoye a las personas hacia la mejora continua.

**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
PE1/No aplicar en el quehacer educativo las directrices del MEPALC, según el objetivo a trabajar.	Falta de inducción al personal acerca de las directrices Negligencia de parte del personal encargado de hacerlo efectivo Falta de identificación con las directrices del MEPALC	PREVENIR	Realizar inducción a todo el personal del colegio, según los cargos Adecuada selección de personal para diferentes cargos Acompañamiento a todo el personal	Monitoreo a la revisión y ajustes a los planes de área Revisión de los mediadores de clase Resultados de la evaluación de desempeño	Junio 7 de 2019: Desde los planes de área se tienen las directrices para el trabajo con los estudiantes, se tiene una interdisciplinaria d con el trabajo también desde la pastoral en áreas y proyectos para hacer efectivo estas directrices
PE2/Que los docentes no utilicen las plataformas académicas y	PERSONAL: falta de capacitación y/o de compromiso de los docentes. CONTROLES: no	PREVENIR	Inducción y re inducción Revisión de clases	Monitoreo a la revisión y ajustes a los planes de área	Desde primero a tercero en la plataforma libros y libros se ha venido trabajando con los

**COLEGIO LA PRESENTCION RIONEGRO**

**INFORMACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN EDUCATIVA  
SEGUNDO PERÍODO 2019**

los textos escolares	definidos, no documentados, no se conocen, no se realizan			Revisión de los mediadores de clase Resultados de la evaluación de desempeño	docentes y el asesor para que estén más disponibles las actividades. De cuarto a undécimo todos los docentes que tienen acceso a la plataforma la utilizan
PE3/Que el programa de SISLENGUAS EAFIT no responda a las expectativas de la institución, padres de familia y estudiantes	PERSONAL: falta de capacitación y/o de compromiso de los docentes. CONTROLES: no definidos, no documentados, no se conocen, no se realizan	REDUCIR	Seguimiento a manifestaciones de estudiantes y padres de familia Seguimiento a las cláusulas del convenio.	Conversatorios con padres de familia y estudiantes Resultados académicos FOGD18: Retroalimentación del cliente	En el indicador que se tiene de Sislenguas se hace el seguimiento, se tiene un proceso positivo según las acciones planeadas. Y también en el plan de mejoramiento se hace seguimiento desde el área.

**5. OTROS ASPECTOS**

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

**1. Análisis comparativo -Simulacro PREICFES 2018 – 2019 -Primer semestre**

Al observar los resultados de los simulacros, podemos notar que las pruebas aplicadas por la empresa PROCEDU fueron; o de muy alto nivel de complejidad o poco clara en sus preguntas, porque solo una estudiante supero el 60% en el percentil y que superaron el 50%, el resto de las estudiantes quedo por debajo de 50% demostrando esto poca creatividad en dichas pruebas.

En los resultados de las estudiantes que presentaron el simulacro de pruebas este año con relación al año 2018 se observó con preocupación que bajo notablemente el porcentaje perceptible en todas las estudiantes, haciéndose necesario plantear las estrategias utilizadas en las PREICFES y/o los temas abordados en cada año, pues el porcentaje de cada estudiante esta inferior al año pasado es un 15%, 20% y hasta 30% inferior.

**COLEGIO LA PRESENTACION RIONEGRO**

**INFORMACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN EDUCATIVA  
SEGUNDO PERÍODO 2019**

Es importante resaltar que en la gran mayoría los resultados de las pruebas ICFES superan a los de la empresa PROCEDU.

2. **Seguimiento a la autoevaluación institucional:** se hace observa la autoevaluación institucional constantemente para ir haciendo seguimiento desde el primer periodo.

3. **Actividades significativas:**

- Los avances en los procesos investigativos que se adelantan con los estudiantes. En cada grupo se formula un proyecto de investigación resultado de las preguntas que éstos se hacen. Se tuvo oportunidad de participar en el encuentro local de Semilleros de Investigación y de ahí fueron seleccionados cinco de nuestros proyectos para ser socializados en el encuentro departamental.
- La ceremonia de consagración de los niños de preescolar a la Virgen María. Hermosa celebración que motivó a docentes y padres de familia a seguir fomentando en los chiquitos los valores de la fe y la piedad.
- La jornada de reflexión con padres de familia de estudiantes que se preparan para la Primera Comunión y la Confirmación, espacio para considerar la importancia de prepararse en familia por ser ésta la iglesia doméstica.

6. **ACUERDOS Y COMPROMISOS PARA LA MEJORA**

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

<b>COMPROMISO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA</b>
Culminar las acciones de la auditoría interna	Coordinadoras	Julio 30
Hacer plan de choque con los estudiantes y padres de familia en la parte académica y de comportamiento	Directora, coordinadora y docentes	Mitad del tercer periodo
Hacer ajustes al SIEE, al reglamento escolar o manual de convivencia y plan de estudio para el 2020.	Docentes, padres de familia y estudiantes, coordinadoras de convivencia, asesor escolar, coordinadora académica	Julio 2019
Comenzar con la etapa de Validación	Docentes y coordinadora académica	Septiembre de 2019
Ajustar áreas y proyectos en Diseño y desarrollo para el 2020.	Docentes y coordinadora académica	Septiembre de 2019
Analizar los resultados de los instrumentos de autoevaluación institucional	Docentes, Rectora, coordinadoras	Septiembre de 2019

**COLEGIO LA PRESENTACION RIONEGRO**

**INFORMACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN EDUCATIVA  
SEGUNDO PERÍODO 2019**

Nombres de los responsables del proceso

LIGIA MARIA ECHEVERRI MORALES

MARIA DONELIA ZULUAGA ARIAS

DUVER MARY SANCHEZ HERRERA

Fecha de diligenciamiento: junio 19 de 2019