



¿CÓMO VAN LOS PROCESOS?

EN ESTE PRIMER SEMESTRE 2021

¿Y CUÁLES SON ESOS PROCESOS?



HERMANAS DOMINICAS DE LA PRESENTACIÓN - PROVINCIA DE MEDELLÍN

SISTEMA DE GESTIÓN



CÓDIGO: ODGD4

MAPA DE PROCESOS

VERSIÓN: 13



IMPORTANTE QUE SEPAS:

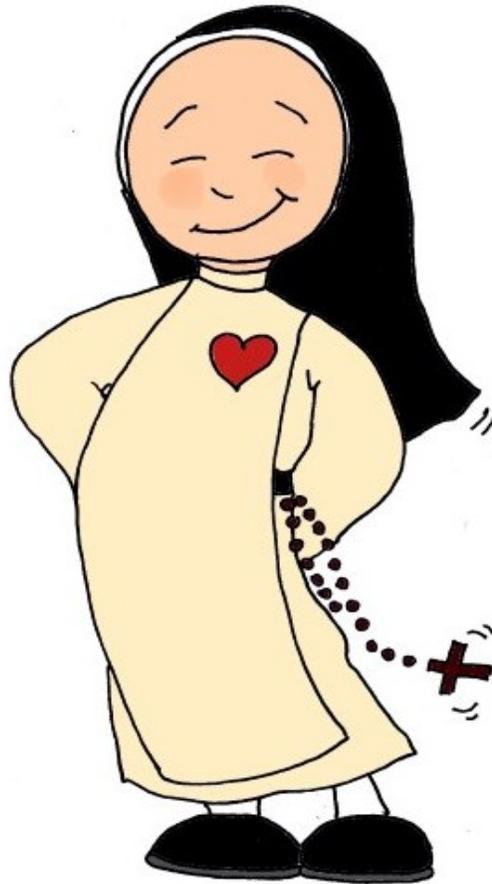
Para obtener esta información, los líderes de procesos solicitan resultados a su equipo de apoyo (miembros que hacen parte de la gestión de los procesos, a través de las diferentes actividades de cada procedimiento: GD – PE – GR) y lo registra en el formato SEGUIMIENTO DEL PROCESO – FOGD11 V.15, para compartirlos en el Comité de Gestión, como rendición de cuentas a la Rectora.

Se analizan y se generan acciones para la mejora, si se requieren; para garantizar un servicio educativo con calidad.

**GESTIÓN
DIRECTIVA
NOS
PRESENTA**

LÍDER:

**Hna. Amparo Santamaría Ortiz
- Rectora**



©Vive de Cristo

OBJETIVO:

Garantizar la organización y planeación educativa, a través de la evaluación de los procesos, la verificación de los requisitos, la comunicación continua con la comunidad educativa y la implementación de planes de mejoramiento y/o correcciones, para el logro de las bases estratégicas asegurando así la en la prestación del servicio.

CAMBIOS QUE AFECTAN EL PROCESO

(Se registran en el formato de **GESTIÓN DEL CAMBIO – FOGD4**)

- ❖ Emergencia Sanitaria:
Continúa desde el año 2020
- ❖ Gestión de recursos:
Nuevo proceso que afecta aspectos que se direccionan desde este proceso
- ❖ Matrículas virtuales
- ❖ Plan de Alternancia



- ❖ Adquisición de cámaras, apoyando el servicio educativo en la realización de actividades pedagógicas.
- ❖ Renuncia reiterativa de Docentes, afectando la satisfacción de los usuarios y la prestación del servicio.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

(Resultados de la SATISFACCIÓN DEL CLIENTE – FOGD12 VIRTUAL)

Se evalúan en la virtualidad

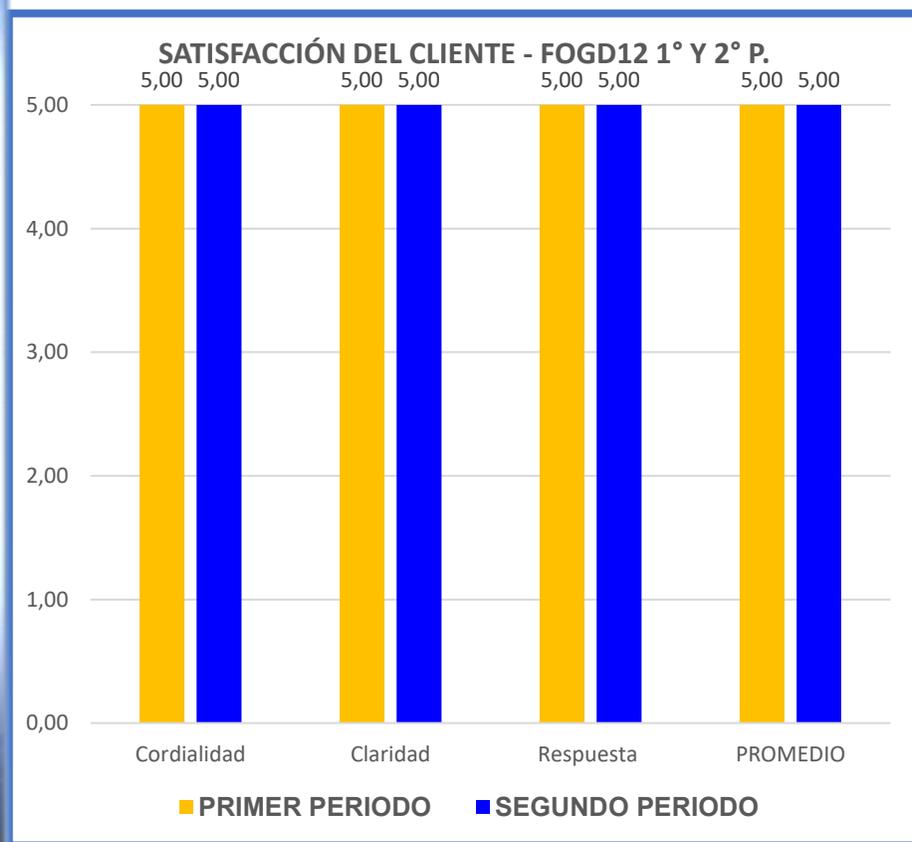
3 aspectos:

- ❖ CORDIALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SRVICIO
- ❖ CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN ENTREGADA
- ❖ RESPUESTA Y/O SOLUCIONES FRENTE A LO SOLICITADO



SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

(Resultados de la SATISFACCIÓN DEL CLIENTE – FOGD12 VIRTUAL)



Desde Rectoría se ha atendido un alto número de usuarios, que no se ven reflejados en los registros, debido a que no responden desde el link enviado. Aunque la Rectora aprovechó el formato con algunos, para realizarlo en forma física.

A pesar de esto, se obtienen datos con algunos usuarios, que demuestran satisfacción frente a la atención desde la dependencia, con calificaciones de 5,00 en los tres (3) aspectos evaluados y en ambos periodos.

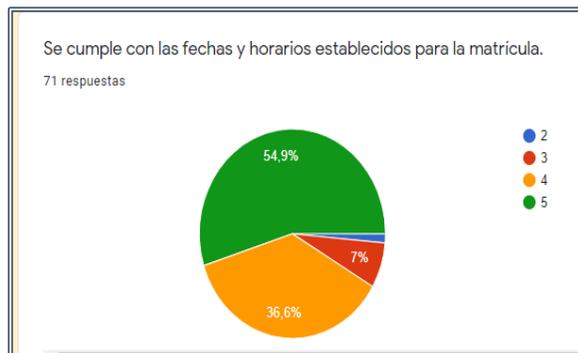
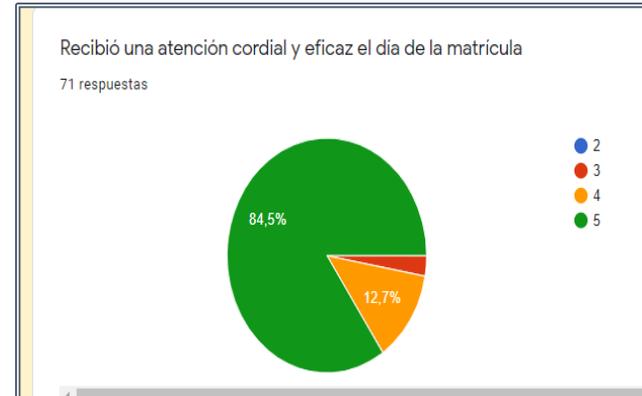
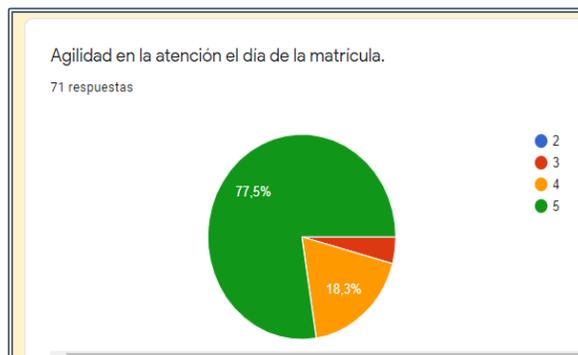
PRIMER PERIODO: Tres (3) Padres de familia

SEGUNDO PERIODO: Cuatro (4) Padres de familia

Se sensibilizará y se motivará a los padres de familia y estudiantes para el diligenciamiento oportuno del link, con el fin de mejorar en la atención.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

EVALUACIÓN DEL PROCESO DE MATRÍCULA (Primer periodo)



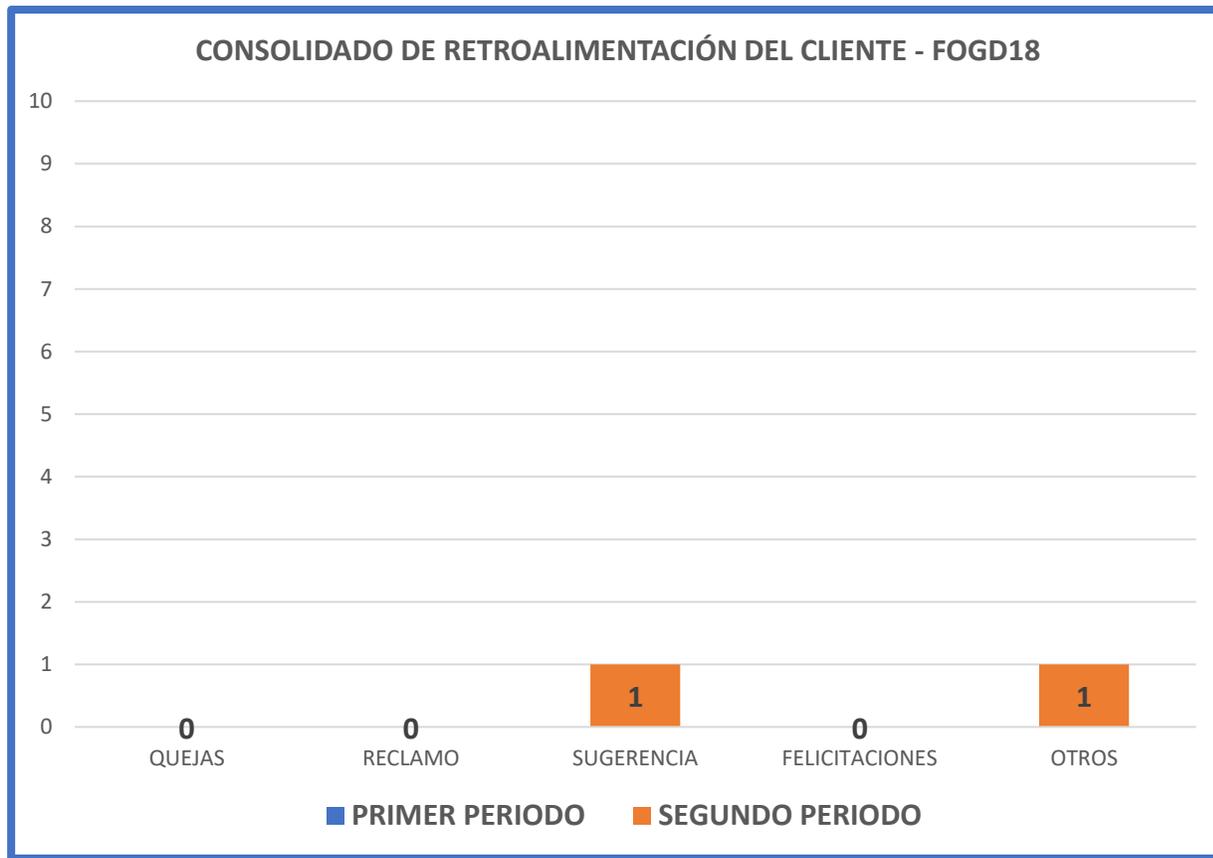
Se observa según los resultados, que el aspecto que hay que reforzar es: **se cumple con las fechas y horarios establecidos**, teniendo presente que se informaba a tiempo los motivos de cambios y las nuevas fechas. El motivo que afectó este ítem fue el contratiempo que hubo con la facturación, pero que se solucionó con el apoyo del personal implicado y se reconoce la paciencia y comprensión a nivel general de los usuarios.

Era la primera experiencia con el proceso de matrícula virtual.

Se registraron algunas sugerencias que se tendrán presentes para el proceso de matrícula 2022

RETROALIMENTACION DEL CLIENTE – FOGD18

Quejas – Reclamos – Sugerencias – Felicitaciones - Otros



Durante los periodos se recibió sólo una (1) SUGERENCIA para el proceso, sobre la reducción de la jornada de los estudiantes, la cual NO FUE ACOGIDA, porque se deben cumplir requisitos legales.



INDICADORES 5

| INDICADOR | MEDICIÓN | META | RESULTADO P.1 | RESULTADO P.2 | ANÁLISIS |
|---|-----------|-------------------|---------------|---------------|--|
| PACTO DE LA COMUNICACIÓN INST. El puntaje de la valoración de la comunicación institucional (evaluada en la evaluación institucional) aumentará con respecto al año anterior | ANUAL | 4,0 meta variable | ----- | ----- | |
| SATISFACCIÓN DE PADRES DE FAMILIA/ACUDIEN- tes No. de padres que evalúan como insatisfactoria la labor de la institución / No. de padres contactados | PERIÓDICO | 80% | 97% | 94% | En el primer periodo se aplicó la encuesta a los padres de familia de los grupos de JARDÍN – 4°-6°-8° En el segundo Periodo a los grupos de 1°-5°-9°. Los padres de familia en general valoran la labor educativa de manera satisfactoria. Reconocen el interés de los miembros de la Institución por mantener con eficacia el servicio educativo. |
| GESTIÓN DEL RIESGO No. de riesgos minimizados/ No. de riesgos gestionados x 100 | ANUAL | 60% | ----- | ----- | |
| EFFECTIVIDAD EN QUEJAS y RECLAMOS No. de Quejas y Reclamos con seguimiento satisfactorio /Total de quejas y Reclamos atendidos x 100 | PERIÓDICO | 95% | 50% | 100% | En este proceso se mide este indicador. En cada periodo se presentaron de a dos (2) quejas, para un total de 4, de las cuales una (1) en el primer periodo no alcanzó la satisfacción; la cual se retomó y se atendió en el periodo siguiente, logrando la satisfacción. Los motivos: La alternancia, la metodología, manejo de adecuaciones a estudiantes y renuncia de docentes. |
| SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES Acciones correctivas y de mejora con avance en su ejecución durante el periodo/ Acciones reportadas x 100 | PERIÓDICO | 80% | 83% | 100% | En el primer periodo se reportaron 48 acciones: 40 de mejora y 8 correctivas y en el segundo periodo las acciones aumentaron de 48 a 55, debido a que se incluyen las 6 acciones correctivas que se implementaron para dar respuesta a las No Conformidades de Auditoría Externa y 1 de mejora del Plan estratégico que se incluyó sobre el nuevo Logo de Icontec. A las 55 acciones se les realiza seguimiento con resultados eficaces. Se llevan a cierre 10 de ellas por su ejecución al 100% y cumplimiento eficaz. 4 acciones del Plan Estratégico, 4 de los planes de acción (GD y PE) y 2 |

PLANES DE MEJORAMIENTO

CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

No se presentaron en el proceso, en ninguno de los dos periodos

ACCIONES DE AUDITORÍA

En el primer periodo: El 16 y el 19 de febrero en jornada pedagógica y reunión con administrativos y servicios generales, se socializó la ruta de auditorías, con el fin de que se conociera con anticipación esta acción de mejora. Y se informó la fecha en que se realizaría la Auditoría Externa, entre el 12 al 16 de abril.

En el segundo periodo: Se llevó a cabo la Auditoría Externa de Renovación para la Institución el 12 de abril con cuatro (4) No Conformidades a nivel corporativo. Una (1) de ellas para la institución: La no conformación del Comité de Convivencia Escolar, a la cual se le ha dado respuesta.

En el mes de Junio se inicia el Ciclo 2021 de Auditoría Interna. El 16 de junio se lleva a cabo la Auditoría Interna al Proceso de Gestión Directiva GD, por la auditora: Elizabeth Ramírez. Aún no se ha recibido el informe.

PLANES DE MEJORAMIENTO

- ✓ Acción de mejora: **UNA ADECUADA COMUNICACIÓN INTERNA**, con tres (3) acciones



- ✓ Acción de mejora: **PLAN ESTRATÉGICO**, con 31 acciones



RIESGOS OPERACIONALES

- **Desconocimiento del PEI**

ESTRATÉGICOS

- **La falta de actualización del personal docente, frente a las temáticas y retos de la sociedad actual**

No se obtengan acciones de mejora o aportes frente a los resultados de los procesos, por no socializarlos con los implicados

- **Afectación del servicio educativo**

Integrantes de la Comunidad Educativa con diagnóstico sospechoso o confirmado de COVID -19

Todos han contribuido a la prevención y a la adecuada gestión del proceso

OTROS ASPECTOS

El 15 de febrero se llevó acabo la Revisión por la Dirección, donde se dejaron registradas 30 decisiones de mejora y se hace su seguimiento en Daruma. El cual impacta todos los procesos.

Se presenta en la jornada del 18 de enero y marzo 4, el manual de identidad gráfica institucional: el escudo, para lograr un adecuado uso del mismo. Acción del Plan estratégico

El 25 de enero se realiza la PRIMERA ASAMBLEA con los padres de familia, para darles la bienvenida al nuevo año de la ESPERANZA y brindar información sobre aspectos a tener en cuenta en el año.

El Proyecto de Democracia va encaminado a fortalecer la participación de toda la comunidad educativa, con el cumplimiento de las actividades enfocadas en el quehacer y compromiso de cada uno de los coordinadores de grupo y el apoyo de las directivas docentes, gracias a esto ha sido eficaz cumplir con algunas de las actividades relacionadas anteriormente.

Las instancias de participación estudiantil del año 2021., se presentaron en la página web.

En el primer periodo se presentó el retiro de siete (7) estudiantes, a causa de: no iniciar el modelo de alternancia, económico, cambio de domicilio y de país. Lo que refleja que no se retiran por aspectos de la institución, ni del servicio educativo.

En el segundo periodo académico, no se presentaron retiros. Sin embargo, según información brindada por Secretaría Académica, aparecen registrados seis (6) retiros de estudiantes, en el mes de junio, a partir del 16, con motivos que no afectan la prestación del servicio: Cambio de domicilio y por estar fuera del país.

Los reglamentos de cada uno de los Organismos de Participación, se encuentran actualizados y publicados en la página web.

COMPROMISOS

| COMPROMISO | RESPONSABLE |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Retomar los riesgos – Análisis de contexto y Partes interesadas para su actualización | Líderes de procesos |
| <input type="checkbox"/> Retomar el análisis de contexto y el instrumento de partes interesadas, para controlar y dar respuesta a las necesidades presentadas hasta donde sea posible y dar cumplimiento a las acciones registradas | Líderes de procesos – Coordinadora de Gestión |
| <input type="checkbox"/> Analizar la forma cómo se va a obtener la satisfacción del cliente frente al servicio en Rectoría, aplicando el FOGD12 | Rectora – Coordinadora de Gestión |
| <input type="checkbox"/> Continuar motivando a los padres de familia, para que respondan oportunamente las encuestas y optimicen los espacios designados para ellos en la página web. | Coordinadora de Gestión |
| <input type="checkbox"/> Realizar oportunamente el seguimiento al Plan Estratégico resultante de la Revisión por la Dirección | Coordinadora de Gestión y equipo de apoyo |
| <input type="checkbox"/> Retomar y analizar los resultados de la Auditoría Externa | Líderes de procesos – Coordinadora de Gestión |
| <input type="checkbox"/> Retomar y analizar el informe de Auditoría Interna del Proceso, para implementar las acciones requeridas | Rectora |
| <input type="checkbox"/> Socializar los resultados de la gestión del proceso al personal institucional. | Rectora – Coordinadora de Gestión |