

# GESTIÓN EDUCATIVA NOS PRESENTA

## LÍDER:

**Mary Luz Rodas Gallego –  
Coord. Académica**

## EQUIPO:

**Nora Liliana Arenas Ramírez  
– Coord. De Convivencia**

**Ana María Restrepo  
Restrepo – Asesora Escolar**

**Docentes**



## OBJETIVO:

Gestionar el proceso educativo orientado a la formación de estudiantes, con un proyecto de pastoral transversal a las áreas del conocimiento y a los proyectos de formación, acordes con la filosofía de la Presentación para asegurar la prestación del servicio educativo, el ingreso y la permanencia de los estudiantes en la institución y posteriormente en la educación superior y/o en el mundo laboral.

# 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 implica el personal contratado
- ❖ Alternancia
- ❖ Servicio Social Estudiantil



- ❖ 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

## FOGD12 VIRTUAL – COORDINACIÓN ACADÉMICA

PRIMER y SEGUNDO PERIODO 2021 –  
COORDINACIÓN ACADÉMICA



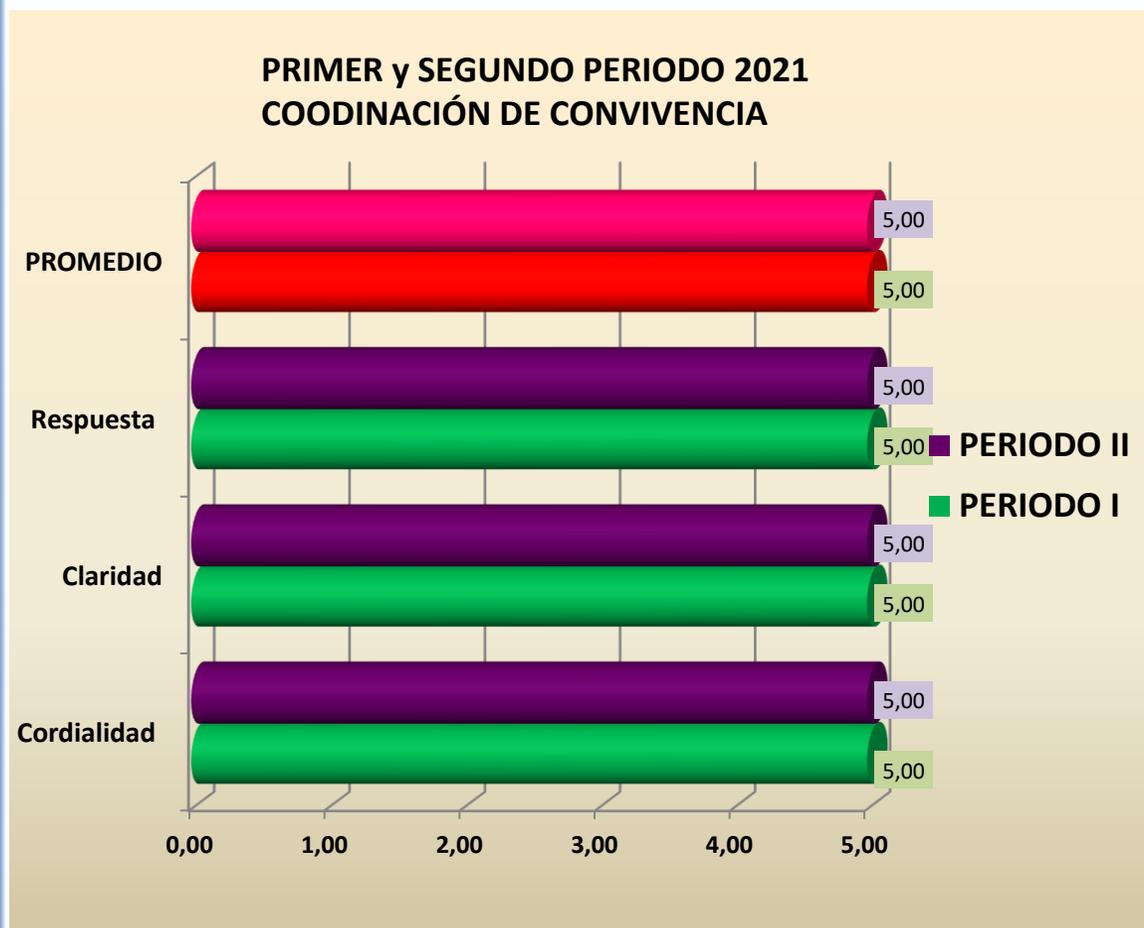
**En el primer periodo:** participaron siete (7) usuarios: seis (6) padres de familia y un (1) estudiante demostraron satisfacción frente al servicio. Las calificaciones obtenidas en los tres ítems, fueron de 5,00.

Sin embargo se debe seguir trabajando sobre la respuesta de los padres de familia ante la encuesta.

**En el segundo periodo:** En este periodo participaron cinco (5) evaluadores: dos (2) padres de familia y tres (3) estudiantes, dos (2) menos que el periodo anterior. En lo que se debe exigir para que los evaluadores realicen la encuesta oportunamente y no se minimice la participación. Aunque en el ítem de **respuesta** la calificación no fue de 5,00, se considera que los resultados fueron eficaces, evidenciándose la valoración de los padres de familia y estudiantes ante el servicio prestado en Coordinación Académica.

# SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

## FOGD12 VIRTUAL – COORDINACIÓN DE CONVIVENCIA



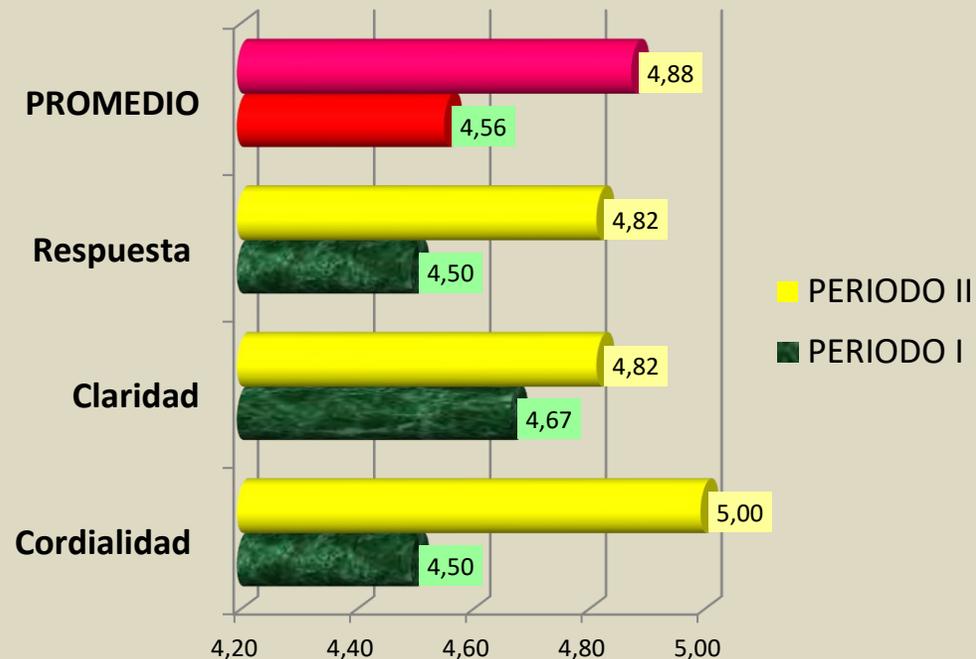
**En el primer periodo:** Los cinco (5) usuarios evaluadores: tres (3) padres de familia y dos (2) estudiantes, valoraron el servicio prestado con calificación de 5,00 en todos los ítems, lo que permite visualizar la satisfacción de los mismos. Igualmente se requiere de una mayor motivación a los usuarios en el compromiso de dar respuesta a las encuestas.

**En el segundo periodo:** En este periodo aumentó la participación de los usuarios de cinco (5) a ocho (8), evidenciándose satisfacción y valoración por el servicio prestado en la dependencia, ya que los aspectos fueron evaluados con calificaciones en 5,00.

# SATISFACCION DEL CLIENTE

## FOGD12 VIRTUAL – ASESORÍA ESCOLAR

### 1° y 2° PERIODO - ASESORÍA ESCOLAR 2021



**En el primer periodo:** En este periodo, evaluaron 6 usuarios: tres (3) padres de familia y tres (3) estudiantes. Aunque el número de usuarios evaluadores no es representativo, para la atención, es importante fortalecer el servicio prestado en la dependencia, que permita propiciar en los padres de familia y estudiantes la satisfacción y valoración de cada uno de los usuarios atendidos.

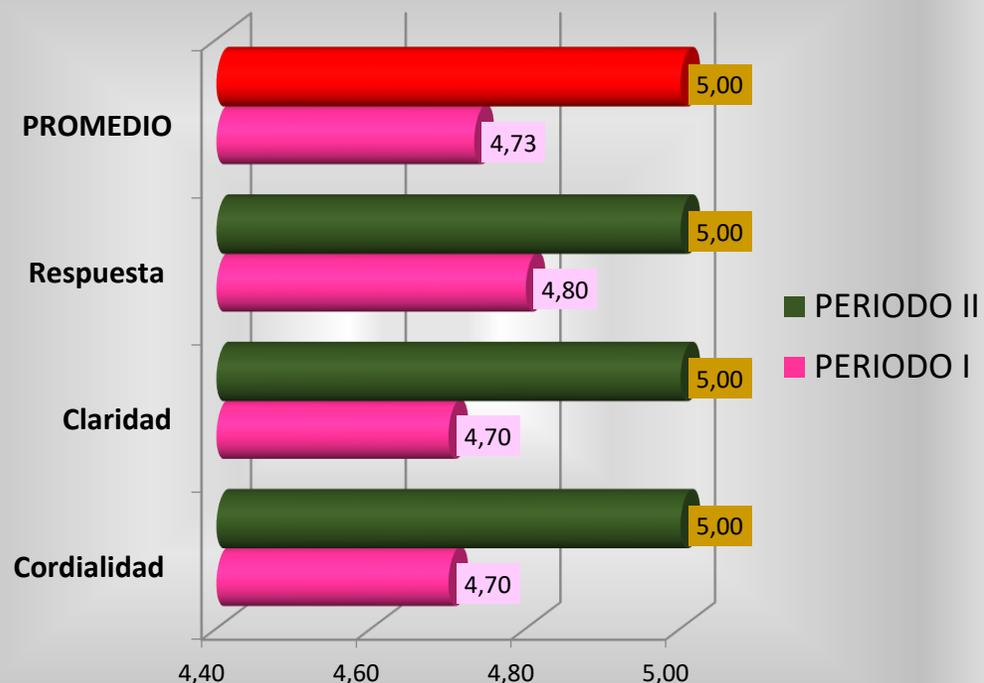
**En el segundo periodo:** En este periodo, evaluaron 11 usuarios: seis (6) padres de familia y cinco (5) estudiantes. En comparación con el periodo anterior, hubo aumento en el volumen de evaluadores.

Valoran con calificaciones consolidadas de 5,00 (100%) en cordialidad y de 4,82 (81,8%) en claridad y respuestas; para un promedio general de 4,88. Se hace necesario fortalecer estos aspectos, aunque las calificaciones son satisfactorias.

# SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

## FOGD12 VIRTUAL – SECRETARÍA

1° y 2° PERIODO SECRETARÍA - 2021



**En el primer periodo:** Participaron de la evaluación del servicio 10 padres de familia, en general los resultados fueron satisfactorios. Aunque se requiere seguir fortaleciendo estos ítems, para resultados más eficaces y de impacto en los usuarios

**En el segundo periodo:** Participaron de la evaluación del servicio seis (6) usuarios con resultados eficaces cuyas calificaciones en los ítems fueron de 5,00. Lo que demuestra satisfacción y valoración del servicio

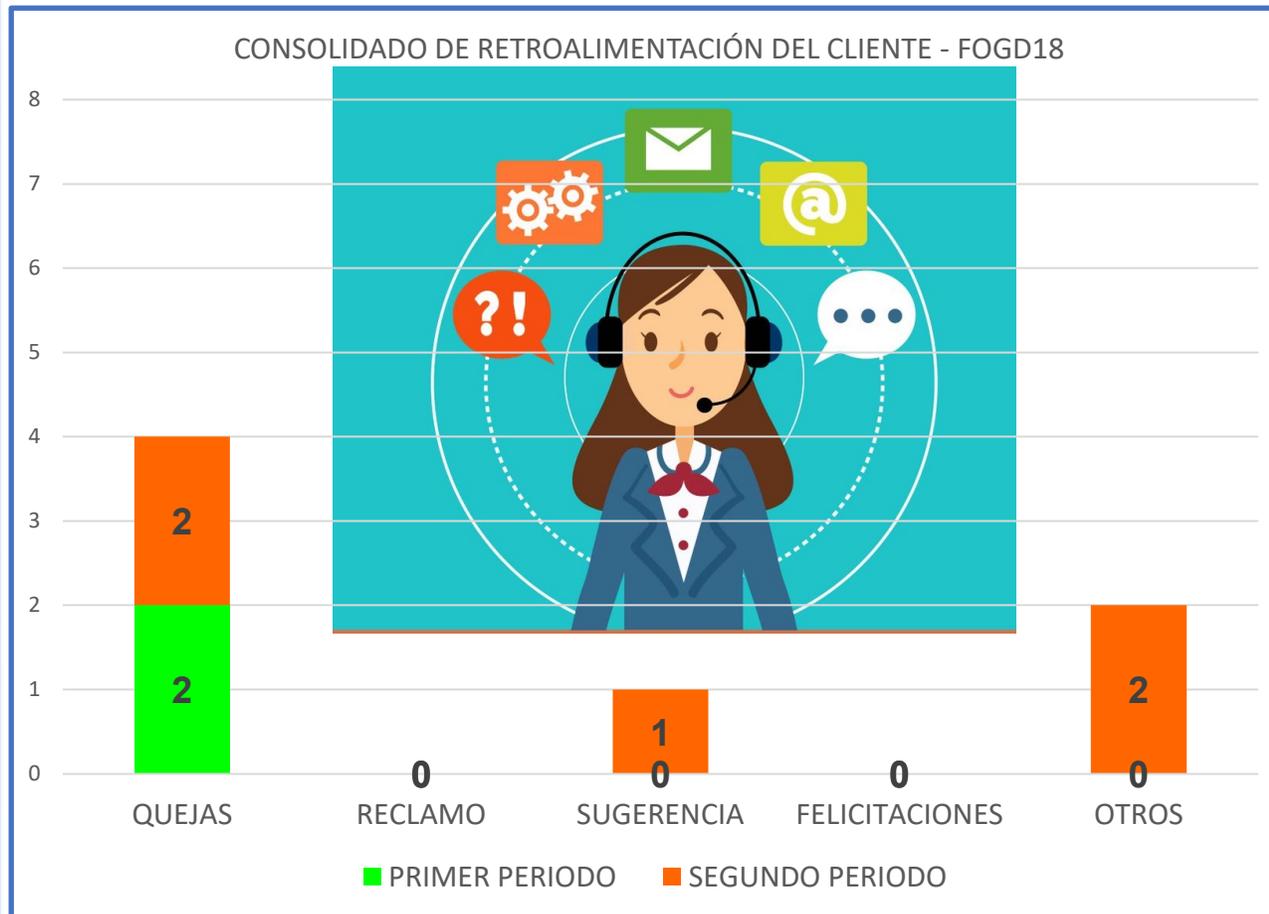
# **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

## **FOGD12 VIRTUAL**

En general, en las dependencias de Coordinación de Convivencia y en Asesoría Escolar, aumentaron los evaluadores y en Coordinación Académica y Secretaría bajaron, lo que se debe controlar, para evitar el descenso. Igualmente, las calificaciones fueron con resultados eficaces y en aumento en comparación al periodo pasado. Lo que evidencia que en este periodo los usuarios demostraron mayor valoración por la atención ante las necesidades presentadas.

# RETROALIMENTACION DEL CLIENTE – FOGD18

## Quejas – Reclamos – Sugerencias – Felicidades – Otros



**En el primer periodo:** A la queja no satisfecha, se le realizaron otras estrategias de trabajo dando respuesta a las necesidades presentadas, nuevamente por la madre de familia, las cuales fueron coordinadas por la asesora escolar.

**En el segundo periodo:** La única sugerencia presentada no fue acogida, debido a que no se podía incumplir directrices de Secretaría de Educación Municipal, frente a la no presencialidad en el momento en las Instituciones.

Las otras manifestaciones contribuyen al fortalecimiento de actividades realizadas en pro del bienestar estudiantil: Reconocimiento por la normalización realizada en el grado 9° y solicitud de encuentros con docentes.

# INDICADORES 10

INDICADOR	MEDICIÓN	META	RESULTADO P.1	RESULTADO P.2	ANÁLISIS
<b>PASTORAL</b> No. de actividades de Pastoral alificadas en Nivel Alto / Total de vidades de Pastoral en el periodo x 100  BELPEpastoral20 ID 439	PERIÓDICO	80%	100% Se superó la meta	100% Se superó la meta	Las actividades fueron realizadas en su totalidad y evaluadas con calificaciones altas, han sido de impacto y valoradas por los estudiantes.
<b>APROBACION DE ESTUDIANTES</b> No. de estudiantes que aprueban todas las asignaturas / Total de estudiantes de 1° a 11°) x 100  BELPEaprobacion ID 98	PERIÓDICO	85%	<b>95.26%</b> Se superó la meta	95% Se superó la meta	Se evidencia el satisfactorio desempeño académico de los estudiantes, el acompañamiento permanente de los docentes en los procesos de enseñanza y la efectividad de las adecuaciones realizadas para el trabajo académico en casa
<b>DESEMPEÑO SUPERIOR</b> No. de estudiantes que obtienen romedio alto y superior / Total de estudiantes de 1° a 11°) x 100  BELPEdesempeño ID 440	PERIÓDICO	70%	<b>98%</b> Se superó la meta	96.6 % Se superó la meta	Los resultados evidencian un proceso de evaluación continuo en el cual los estudiantes de la primaria se benefician con el acompañamiento de los adultos en el hogar y en los estudiantes de bachillerato se ha fortalecido su habilidad para un trabajo autónomo.
<b>XCELENCIA COMPORTAMENTAL</b> ° de faltas tipo I *15% + N° de faltas II *35% +N° de faltas tipo III *50%) BELPEexcelencia ID 441	PERIÓDICO	Se tendrá un promedio de 4 faltas por periodo al Manual de Convivencia	2.4 faltas <b>Se superó la meta</b>	1.8 faltas <b>Se superó la meta</b>	Indicador que evidencia el compromiso y cumplimiento de los estudiantes frente a las normas del Manual de Convivencia
<b>PROMOCION DE ESTUDIANTES</b> (Número de estudiantes promovidos/Número de estudiantes matriculados a la fecha)	ANUAL	95%			

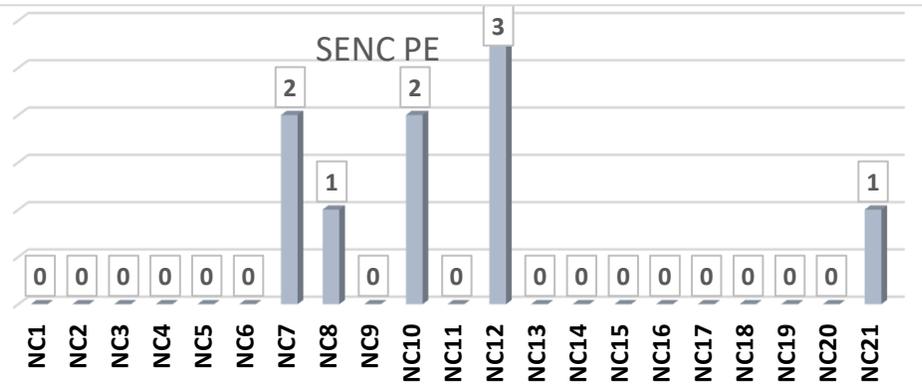
# INDICADORES

INDICADOR	MEDICIÓN	META	RESULTADO P.1	RESULTADO P.2	ANÁLISIS
<b>AMBIENTE ESCOLAR</b> Puntaje de la valoración en cuanto al Ambiente Escolar evaluada en autoevaluación institucional) aumentará con respecto al año anterior  BELPEambiente ID 486	ANUAL	VALORACIÓN DE 3,5			
<b>PUNTAJE GLOBAL PRUEBAS SABER 11°</b> (No. de estudiantes con puntaje global mayor o igual a 310 / No. de estudiantes que presentan la prueba) x 100  BELPEpruebas11 ID 96	ANUAL	El 53% de las estudiantes que presentan las pruebas obtengan un puntaje global mayor o igual a 310			
<b>RESULTADOS INGLES EN PRUEBAS EXTERNAS</b> (No. de estudiantes que en la prueba de Inglés se encuentran clasificados en B1 y B+ / Total de estudiantes que presentan la prueba) x 100  BELPEingles ID 487	ANUAL	El 40% de los estudiantes que presentan la prueba obtienen 70 puntos o más y quedan clasificadas en B1 ó B+ en las pruebas saber en el área de inglés.			
<b>DESEMPEÑO LECTURA CRITICA</b> (No. de estudiantes con un nivel de desempeño en lectura crítica >51 / Total de estudiantes que presentan la prueba) x 100  BELPElectura ID 488	ANUAL	El 60% de los estudiantes que presentan las Pruebas obtendrán un puntaje en lectura crítica >51			
<b>DESEMPEÑO PENSAMIENTO LOGICO MATEMATICO</b> (No. de estudiantes con un nivel de desempeño en pensamiento lógico Matemático > 51 / Total de estudiantes que presentan la prueba  BELPElogico ID 489	ANUAL	El 50% de los estudiantes que presentan las Pruebas obtendrán en pensamiento lógico matemático >51			

# PLANES DE MEJORAMIENTO

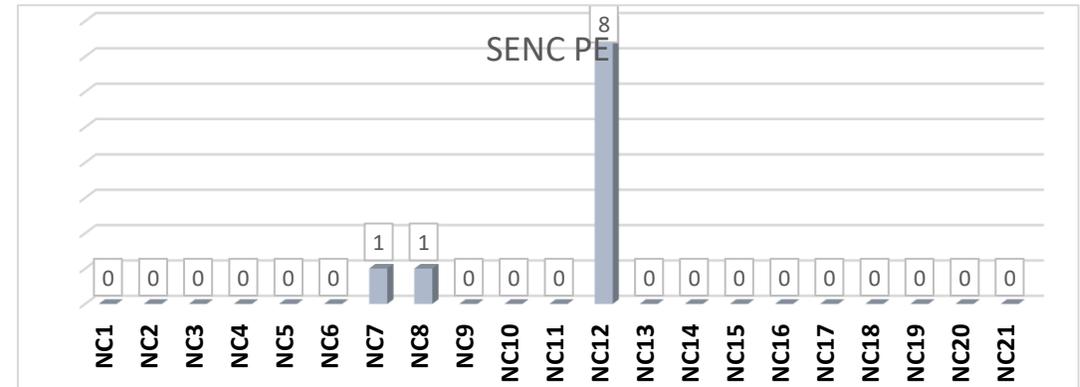
## CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

En el Primer periodo se registraron 9 salidas no conformes



Cantidad	SERVICIO EDUCATIVO NO CONFORME
3	Inasistencia del docente a la Institución
2	Impuntualidad para digitar las notas en el Sistema Académico
1	No entregar oportunamente y/o no seguir las directrices dadas para el diligenciamiento del recurso didáctico (guías, módulos, plan de unidad, planeador y otros) para el desarrollo de las clases
2	Inconsistencia y/o ausencia de datos en el diligenciamiento de registros (asistencia de la estudiante, informe parcial, boletines)
1	Incumplimiento en la ejecución del tema previsto para la clase, lo que podría generar pérdida de tiempo de los estudiantes o atraso en las

En el Primer periodo se registraron 10 salidas no conformes



Cantidad	SERVICIO EDUCATIVO NO CONFORME
8	Inasistencia del docente a la Institución
1	No entregar oportunamente y/o no seguir las directrices dadas para el diligenciamiento del recurso didáctico (guías, módulos, plan de unidad, planeador y otros) para el desarrollo de las clases.
1	Inconsistencia y/o ausencia de datos en el diligenciamiento de registros (asistencia de la estudiante, informe parcial, boletines)

# PLANES DE MEJORAMIENTO

## 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:** En la Auditoría Externa de Renovación, realizada por Icontec, el día 12 de abril, no se registraron hallazgos de No Conformidades en la Institución, a nivel del proceso de PE. Pero se retoman las No Conformidades encontradas a nivel corporativo, entre ellas una (1), frente al acompañamiento que debe realizar la Asesora Escolar a los estudiantes con PIAR y la responsabilidad frente al diligenciamiento completo de los registros relacionados con ellos.

Se pedirá información pertinente a la Asesora Escolar, para registrarse en la acción correctiva y dar respuesta a la No Conformidad.

El día 11 de junio, se recibe el informe, el cual se analizará y retomará para el tercer periodo.

Se estará atenta a la Auditoría Interna al Proceso, planeada para el 28 de julio.

# PLANES DE MEJORAMIENTO

- ✓ Acción de Mejora: **DINAMICEMOS LA OFERTA EDUCATIVA**, con el objetivo de fortalecer la permanencia con tres (3) acciones. Dos (2) cerradas y continúa una (1) con seguimiento.
- ✓ Acción Correctiva : **INCUMPLIMIENTO DE INDICADORES EN GESTIÓN EDUCATIVA. PE SOBRE PRUEBAS SABER**, con el objetivo de mejores resultados, con ocho (8) acciones, con seguimiento.
- ✓ Acción de mejora: **EL USO ADECUADO DE LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS**, con tres (3) acciones, para seguimiento.
- ✓ Acción de mejora: **PLAN ESTRATÉGICO**, de Revisión por la Dirección, que impacta y compromete a todos los procesos. con 31 acciones

# RIESGOS OPERACIONALES

- La falta de utilización de metodologías educativas innovadoras que favorezcan el proceso de aprendizaje
- No implementar la metodología apropiada para lograr procesos de enseñanza incluyentes

# 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

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

Comisión de Evaluación se realizará en la segunda semana del segundo periodo.

las fechas: febrero 11-marzo 17, en Comité de Gestión se retomaron los resultados de riesgos, análisis de contexto y partes interesadas para un primer análisis.

Desde la coordinación de convivencia se inicia el año escolar elaborando el anexo # 2 al Manual de Convivencia, (enero del 2021)

En los estudiantes a través de unas imágenes se motivó a trabajar en armonía, en el cumplimiento del deber y sobre todo para cuidarnos acatando las normas de bioseguridad que nos exige el momento, este tema se reforzó en las **realizaciones**

cada grupo hace un eslogan donde plasma un mensaje y una imagen creando un pacto **de sana convivencia** que fortalezca las relaciones del grupo y el trabajo por alcanzar un objetivo común

se inicia el **observador del estudiante** de manera digital

Asesoría Escolar: Se atienden a 34 padres de familia y a 52 estudiantes

al PIAR se incorporan otros dos estudiantes

llevan a cabo actividades de: **Proyecto de formación de familias y del Proyecto de Orientación profesional**

# OTROS ASPECTOS

- ✓ En este **segundo periodo**, no se presentaron retiros. Sin embargo, según información brindada por Secretaría Académica, aparecen registrados 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.
- ✓ La Comisión de Evaluación se realizará en la primera semana del tercer periodo.
- ✓ En el Comité de Gestión se retomaron los resultados de riesgos, análisis de contexto y partes interesadas para un primer análisis.
- ✓ Desde la coordinación de convivencia se realizó normalización desde el grado 2° hasta el grado 11°, donde se trabajó el tema de **sentimientos emociones**
- ✓ se acompañó desde coordinación de convivencia algunos grupos en la clase de inglés, debido al incumplimiento de algunas normas
- ✓ En la dirección de grupo se trabajaron dos temas muy importantes **normas de cortesía**
- ✓ Se realiza **la revisión** de los observadores de los estudiantes donde los maestros demuestran su compromiso por registrar aspectos que resaltan de manera cualitativa los avances de los estudiantes en cada una de las áreas, de igual manera las recomendaciones y los compromisos con los padres de familia.
- ✓ Esta revisión también aporta los resultados para medir el indicador de comportamiento donde se evidencia el incumplimiento de 12 faltas tipo para este segundo periodo.
- ✓ En este periodo se **instaura** el comité de convivencia escolar y se realiza reunión para dar informe del primer periodo académico en lo referente al ambiente escolar.
- ✓ En Asesoría Escolar; Se atienden a 30 padres de familia y a 62 estudiantes
- ✓ En el PIAR se incorpora otro estudiante
- ✓ Se llevan a cabo actividades de los proyectos **Actividades del proyecto de formación de familias, Actividades del proyecto de Orientación profesional, Actividades del proyecto toma el control , Actividades de orientación sexual**

# COMPROMISOS

COMPROMISO	RESPONSABLE
Continuar con el compromiso de entregar el link para la evaluación de satisfacción del cliente FOGD12 y socializar los resultados de satisfacción con los responsables de cada dependencia.	Líderes de procesos y equipo de apoyo
Retomar y analizar los resultados de la Auditoría Externa	Líderes de procesos y grupo de apoyo
Implementar el Plan de acción: <b>EL USO ADECUADO DE LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS</b>	Líder de proceso
Retomar los riesgos – Análisis de contexto y Partes interesadas para su actualización y toma de decisiones de mejora.	Líderes de procesos
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
Socializar los resultados de la gestión del proceso al personal institucional.	Rectora – Coordinadora de Gestión