

# GESTIÓN DE RECURSOS NOS PRESENTA

## LÍDER:

**Hna. Amparo Santamaría  
Ortiz - Rectora**

## EQUIPO:

- \* **Hna. María Eugenia Álvarez  
Hurtado – Ecónoma**
- **Valentina Betancur Cortés –  
Auxiliar contable –**
- **Adriana María Rojas Rave –  
Coord. De Gestión**
- \* **Docentes responsables de  
dependencias**



**Humanos**



**Materiales**

## Recursos



**Financieros**



**Intangibles**

## OBJETIVO:

Aplica para el personal Docente, Directivo Docente, Administrativo y Servicios Generales que labora o aspira laborar en la Institución; y para contratistas, subcontratistas, proveedores, aliados, recursos e infraestructura para la prestación del servicio educativo.

# CAMBIOS QUE AFECTAN EL PROCESO

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

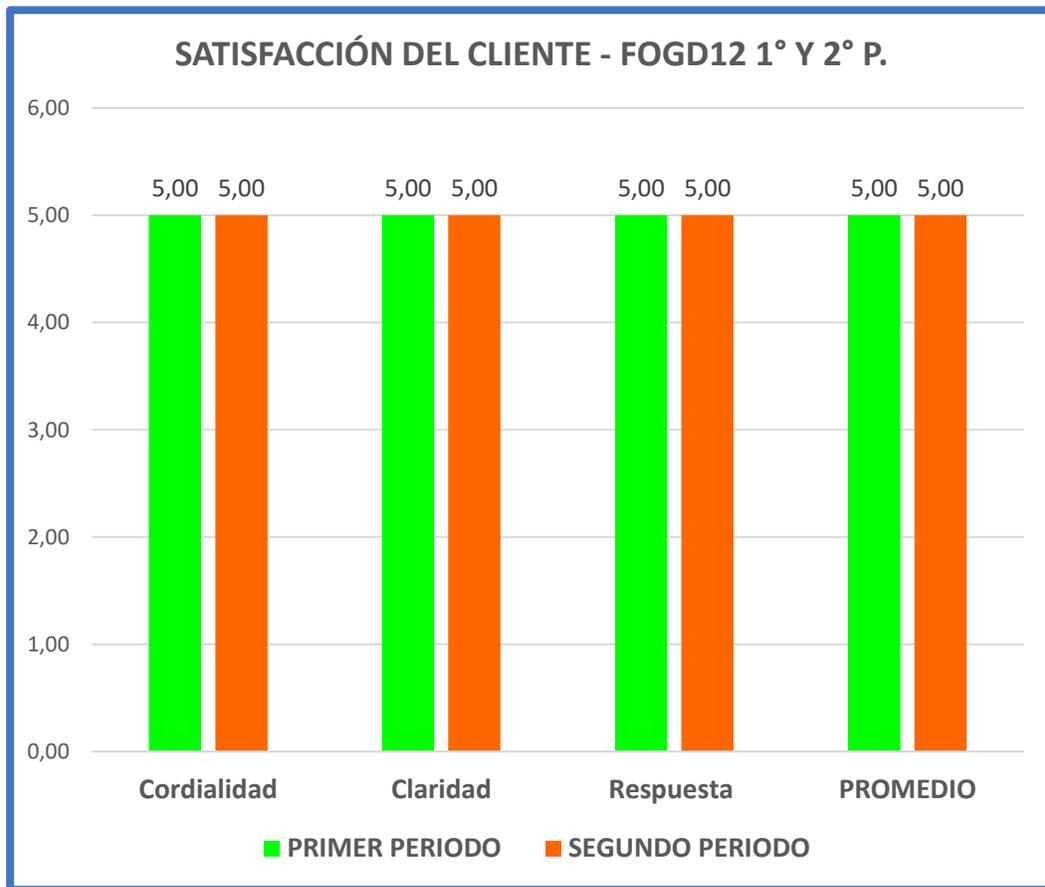
- ♦ Emergencia Sanitaria: Continúa desde el año 2020
- ♦ Gestión de recursos: Nuevo proceso que afecta aspectos que se direccionan desde este proceso
- ♦ Alternancia
- ♦ COPASST
- ♦ Matrículas
- ♦ Personal nuevo: dos (2) empleados de servicios generales: contratados por presentarse la necesidad de apoyo al personal existente y tres (3) docentes, para cubrir vacantes, una (1) vacante de inicio de año y dos (2) por renuncia del personal (motivos personales)



- ❖ Emergencia Sanitaria: Continúa desde el año 2020
- ❖ Gestión de recursos: fortalecimiento en la asimilación del proceso a los implicados.
- ❖ Alternancia
- ❖ Personal nuevo: Un (1) empleado de servicios generales: no se encontraba la vacante, pero se requirió la contratación y dos (2) docentes, para cubrir la asignatura de Artística y el grupo de 1° de Primaria. Requiriendo gastos para ello.
- ❖ La adquisición de las cámaras, apoyando las actividades pedagógicas
- ❖ La renuncia reiterada de docentes, requiriendo el proceso de selección y contratación.

# SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

## FOGD12 VIRTUAL – COORDINACIÓN - ECONOMATO



**En el primer periodo:** Participaron de la evaluación del servicio ocho (8) usuarios: siete (7) padres de familia y un (1) estudiante, con valoración de 5,00 en cada ítems, lo que permite identificar el buen servicio valorado por los evaluadores y la satisfacción expresada.

**En el segundo periodo:** Hubo menos participación de usuarios en este periodo, sólo se presentaron cuatro (4) registros, con calificaciones máximas de 5,00, evidenciándose satisfacción por el servicio prestado, aunque el volumen no es considerado relevante. Ante esto, la Ecónoma y Auxiliar contable, expresan que aún hay dificultad en la devolución por parte del padre de familia, a lo que se exigirá más en esta actividad.

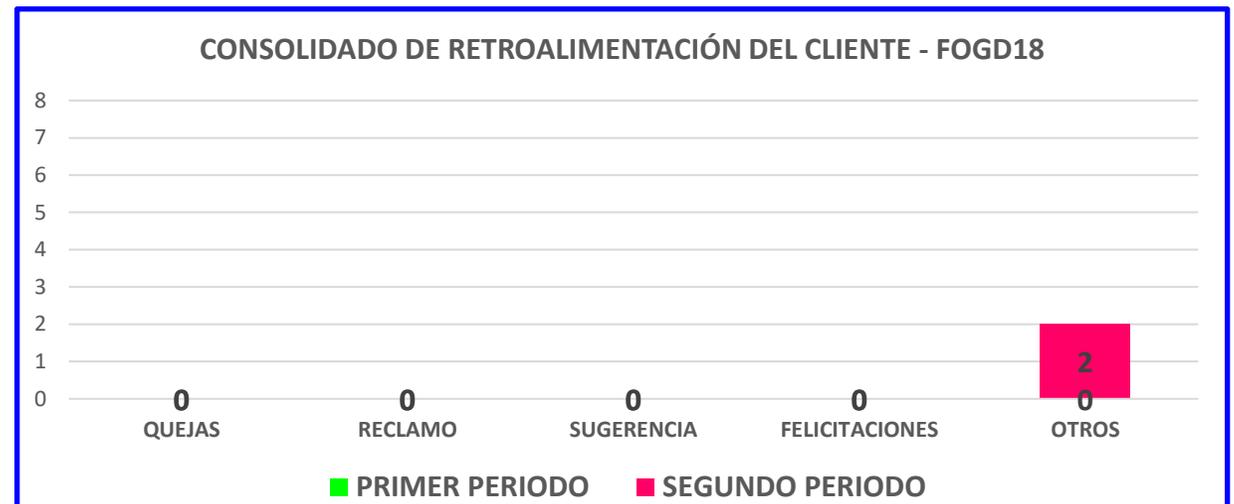
# RETROALIMENTACION DEL CLIENTE – FOGDIS

## Quejas – Reclamos – Sugerencias – Felicitaciones - Otros



Durante los periodos se recibieron entre OTROS: dos (2) reconocimiento, que impactaban el proceso, directamente al personal, Coordinadora de Convivencia por el acompañamiento a una estudiante y a la docente Jazmín por el compromiso y entrega a las estudiantes.

Estas manifestaciones estimulan al personal y fortalecen el desempeño en ellos, para continuar cumpliendo de manera eficaz con las responsabilidades asignadas.



# INDICADORES 17

INDICADOR	MEDICIÓN	META	RESULTADO P.1	RESULTADO P.2	ANÁLISIS
<b>DESEMPEÑO HABILIDAD</b> No. de docentes y directivos docentes con promedio > a 2.5 en la evaluación de habilidades / No. de docentes y directivos docentes que laboran en la Institución) x 100  BELGRhabilidad ID 99	ANUAL	98%	-----	-----	
<b>DESEMPEÑO NIVEL</b> (No. de docentes y directivos docentes en el nivel alto / Total de docentes y directivos docentes que laboran en la Institución) x100  BELGRnivel ID 100	ANUAL	88%	-----	-----	
<b>FORMACION CONTINUA</b> (Nº de docentes, directivos docentes y administrativos que certifican un curso de formación / No.total de docentes, directivos docentes y administrativos) x 100  BELGRformación ID 443	ANUAL	40%	-----	-----	
<b>BIENESTAR LABORAL</b> (No. de items de la encuesta de clima organizacional con calificación superior a 4 / Total de items evaluados) x 100  BELGRbienestar ID 489	ANUAL	95%	-----	-----	
<b>VACANTES CUBIERTAS</b> (Cantidad de vacantes por cargo cubiertas en el mes/Cantidad de vacantes disponibles en el mes) BELGRvacantes  ID 325 vacanteadm      ID 323 vacantedd ID 324 vacanted.      ID 326 vacantesg	MENSUAL	100%	Enero: 0 AD.-D.D- DOC-SG-  FEBRERO: DOC:50% Marzo: doc 100%	ABRIL: 0 en todos los cargos  MAYO: En ADM. – D.D. y Ser. Gen.:0 DOC.: 50%	Las vacantes que se presentaron en los diferentes meses se cubrieron unas oportunamente y otras con más tiempo, por resultados en el mismo proceso de selección.

# INDICADORES 17

INDICADOR	MEDICIÓN	META	RESULTADO P.1	RESULTADO P.2	ANÁLISIS
<b>CAPACITACION AL PERSONAL</b> (Número de capacitaciones calificadas como satisfactorias/Número de capacitaciones ejecutadas)  BELGRcapacitació ID 221	ANUAL	93%	-----	-----	
<b>CIENCIA EN EL REPORTE DE INCIDENTES DE TRABAJO</b> No.incidentes de trabajo reportados / No.Total de Trabajadores) * 100  BELGRincidentes ID 219	MENSUAL	El valor que arroja debe ser superior a 0% demostrando que si se reportan los incidentes ocurridos en el mes. 1 %	enero-febrero-marzo 0%	ABRIL: 1  MAYO: 0	Se recomienda la importancia de reportar los incidentes de trabajo presentados, porque son eventos que nos permite realizar acciones preventivas oportunas, evitando riesgos, peligros y accidentes.
<b>COBERTURA DE CAPACITACION</b> No. de capacitaciones ejecutadas con asistencia de todo personal / No. de capacitaciones ejecutadas)  BELGRcobertura ID 220	PERIÓDICO	93%	1°P. 100%	94.4%	Es importante ser consciente de asistir a las capacitaciones y/o formaciones ejecutadas. Es en beneficio propio.
<b>COBERTURA DE CAPACITACION EN ATENCION A EMERGENCIAS</b> No. de empleados que asisten a las capacitaciones / No. total de empleados)  BELGRemergencias ID 261	SEMESTRAL	97%	-----	96.5%	Como integrante del Plan de Emergencias, debo fortalecer mis habilidades y conocimientos, frente a este aspecto, para lograr un desempeño efectivo en una atención de emergencia..
<b>SIMULACRO DE EMERGENCIAS</b> (No. de simulacros realizados / No.simulacros planeados)  BELGRsimulacro ID 262	ANUAL	100%	-----	-----	

# INDICADORES 17

INDICADOR	MEDICIÓN	META	RESULTADO P.1	RESULTADO P.2	ANÁLISIS
<p>PAGO OPORTUNO (N° de estudiantes que se encuentran al día en sus pagos/ Total de estudiantes)</p> <p>BELGRpago ID 444</p>	<b>MENSUAL</b>	<b>60%</b>	<p>enero: 95.86 febrero: 61.34 marzo: 55.92</p>	<p>ABRIL: 63.48% MAYO: 66.61%</p>	Aunque la meta propuesta ha sido alcanzada, casi al límite, por la gestión realizada por la Rectora y Ecónoma, con la colaboración de los directores de grupo, se requiere sensibilizar a los padres de familia en el compromiso del pago oportuno, propiciando una mejor respuesta y logro del indicador.
<p>COSTO PROCESO DE SELECCIÓN (El porcentaje en relación costo real y presupuestado del proceso de selección será anterior al resultante de la última medición)</p> <p>BELGRcostos ID 329 costosadm ID 327 costosdd ID 328 costosd ID 330 costoss</p>	<b>MENSUAL</b>	<p><b>Disminuir mensualmente el porcentaje en relación costo real y presupuestado del proceso de selección.</b></p> <p><b>BAJA VARIABLE</b></p>	<p>enero: en Adm. – D.D – Doc y Serv. G.=0</p> <p>Febrero: Adm. – D.D.= 0 Doc.= \$702.000 Ser. Ge.= \$150.000</p> <p>marzo: Adm. – D-D. – Ser. G.= 0 Doc. = \$351.000</p>	<p>ABRIL: 0 MAYO: ADM.-D.D.-SERV. GEN.: 0 DOC.100%</p>	Este indicador nos muestra de manera general, los gastos que se obtienen en ocasiones en la contratación y entrevista del personal. Con el fin de minimizarlos en eventos posteriores.
<p>RENOVACION DE MATRICULA (Matriculados año actual - estudiantes nuevos x 100 / Total de estudiantes del año anterior - estudiantes graduados)</p> <p>BELGRmatrícula ID 445</p>	<b>ANUAL</b>	<b>90%</b>	-----	-----	
<p>CUBRIMIENTO DE CUPOS (Matriculados año actual x 100 / Proyección de cupos)</p> <p>BELGRcupos ID 446</p>	<b>ANUAL</b>	<b>90%</b>	-----	-----	

# INDICADORES 17

INDICADOR	MEDICIÓN	META	RESULTADO P.1	RESULTADO P.2	ANÁLISIS
<p>DISMINUCION DE LOS SERVICIOS PUBLICOS – AGUA</p> <p>(Consumo de agua del mes actual &lt; consumo de agua del mes anterior)</p> <p>BELGRagua ID 447</p>	<b>MENSUAL</b>	<p><b>Disminuir mensualmente el consumo de agua</b></p> <p><b>BAJA</b></p> <p><b>VARIABLE</b></p>	<p>enero: 82 m3 febrero 1500 m3 marzo 36 m3</p>	<p>ABRIL: disminución de 9 m3 (114/113) MAYO: igual 104 m3</p>	<p>En algunos meses se evidencia disminución de este servicio público, logrando identificar las acciones que afectan o favorecen este resultado, para tener un mayor control en su uso.</p>
<p>DISMINUCION DE LOS SERVICIOS PUBLICOS - ENERGIA ELECTRICA</p> <p>(Consumo de energía del mes actual &lt; consumo de energía del mes anterior)</p> <p>BELGRenergia ID 448</p>	<b>MENSUAL</b>	<p><b>Disminuir mensualmente el consumo de Energía Eléctrica</b></p> <p><b>BAJA</b></p> <p><b>VARIABLE</b></p>	<p>enero: 1630 Kvs febrero 1500 Kvs marzo: 120 Kvs</p>	<p>ABRIL: 300 Kvs MAYO: 1920 Kvs</p>	<p>En algunos meses se evidencia disminución de este servicio público, logrando identificar las acciones que afectan o favorecen este resultado, para tener un mayor control en su uso</p>
<p>CONDICIONES MEJORADAS</p> <p>(No.de condiciones mejoradas / No.de condiciones detectadas en informes técnicos internos y externos) x 100</p> <p>BELGRcondiciones ID 222</p>	<b>PERIÓDICO</b>	<b>30%</b>	88.9%	100%	<p>Este indicador favorece las mejoras a todo nivel institucional y permite verificar la eficacia de las mismas, frente a reportes, inspecciones y visitas realizadas.</p>

# 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:** En la Auditoría Externa de Renovación, realizada por Icontec, el día 12 de abril, no se registraron hallazgos de No Conformidades en la Institución, ni a nivel corporativo en el proceso de GR.

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 1 de septiembre

# PLANES DE MEJORAMIENTO

- ✓ Acción de Mejora: **FORTALEZCAMOS LAS COMPETENCIAS PARA UN MEJOR DESEMPEÑO**, con cuatro (4) acciones, apoyada también con una acción del plan estratégico. Una acción que se evidencia en la página web (Reconocimiento al personal por sus habilidades de desempeño)
- ✓ Acción de mejora: **PLAN ESTRATÉGICO**, de Revisión por la Dirección, que impacta y compromete a todos los procesos. con 31 acciones

# RIESGOS OPERACIONALES

- Inestabilidad del internet
- Afectación de la capacidad económica de la Institución, por falta de pago oportuno en pensiones

Que el personal nuevo demuestre dificultades para la adaptación y asimilación de los requisitos institucionales y del SG, frente a la situación vivida de la alternancia

- La falta de Reportes de actos y condiciones inseguras

El estado emocional de los docentes puede verse afectado por el estrés y cansancio frente al trabajo en alternancia

# 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

**En este primer periodo:** En las fechas: febrero 11-marzo 17, en Comité de Gestión se retoman los resultados de riesgos, análisis de contexto y partes interesadas para un primer análisis

En este periodo (Enero 15 y 19 de febrero), se solicita al personal los temas de capacitación que consideran fortalecerían diferentes aspectos en el personal.

Se realiza sólo una (1) capacitación sobre: ATENCIÓN AL CLIENTE, dirigida por la Coordinadora de Convivencia, pero no fue evaluado con el formato Evaluación de actividades de inducción y reinducción FOTH14 ahora FOGR18, debido a que es un tema que se retomara para continuar su capacitación.

Cada semana del mes se dio cumplimiento a los MOMENTOS YO TE CUIDO, con temas que favorecerían el estado emocional, físico y espiritual y que retroalimentaban conocimientos del SG y SST, igualmente fortalecían competencias del personal, para un mejor estado anímico.

Se tuvo en el mes de marzo la participación de la Hna. Nora superiora de la comunidad, quien siempre en sus intervenciones retroalimenta conocimientos y en este caso nos preparó hacia la vivencia de la semana santa con el tema: VOLVER EN EL INICIO DE LA SEMANA SANTA.

En este periodo se tuvo el ingreso de personal nuevo: dos (2) de servicios generales y tres (3) docentes.

En el momento se le ha realizado la evaluación de desempeño a las dos (2) empleadas y a un (1) docente, con resultados eficaces y satisfactorios, quedando en nivel ALTO. Personal que ha demostrado compromiso, disponibilidad e interés en las responsabilidades asignadas.

La encuesta COVID19, se ha estado diligenciando en su mayoría con responsabilidad por todo el personal de la Institución y en cumplimiento del protocolo. En el periodo se presentaron ocho (8) casos sospechosos 3 confirmados con COVID, entre los empleados, sin pasar a mayores y con recuperaciones satisfactorias.

Se planean mantenimientos a los equipos y material de aulas, para realizarse en el mes de mayo a junio y en noviembre.

Se presta sólo como material los computadores portátiles y grabadoras, cuando el docente está presencial.

Se cuenta en el momento con 30 proveedores, y en este periodo se activaron: 17 por la necesidad de sus productos y servicios. Todos cumplieron con calificaciones de 5,00 y se les hizo envío de sus resultados, para continuar con la mejora y sostenimiento del servicio.

El seguimiento de Sislenguas fue confiable con una evolución como proveedor de 5.00 y sobre las clausulas pactadas de al inicio de creación de contrato fue favorable con todos los ítems positivos.

Los recursos invertidos del primer periodo en la institución fue la instalación del cableado directo para internet para las aulas de Sislenguas y puntos de sincronización para los docentes.

El economato implementó la utilización de página web para promover información importante para los padres de familia, como el cobro de interés y la divulgación del crédito de icetex para el 2021.

# OTROS ASPECTOS

**En este segundo periodo:** Cada semana del mes se dio cumplimiento a los MOMENTOS YO TE CUIDO, con temas que favorecían el estado emocional, físico y espiritual y que retroalimentaban conocimientos del SG y SST..

Se tuvo en los meses de abril y mayo la participación de la Hna. Nora superiora de la comunidad, quien siempre en sus intervenciones retroalimenta conocimientos y en este periodo fortaleció el significado de nuestro lema, en los aspectos de trabajo y sencillez.

Se tuvo el ingreso de personal nuevo: un (1) de servicios generales y dos (2) docentes.

En este periodo se presenta el cambio de institución (mayo 3) a la Hna. Margarita Hernández Soto quien con su experiencia y conocimiento fue de gran valor para el proyecto de la Pastoral Educativa de nuestra Institución, aportando sus ideas y actividades con el espíritu evangélico que la caracterizó.

La encuesta COVID19, se ha estado diligenciando en su mayoría con responsabilidad por todo el personal de la Institución y en cumplimiento del protocolo. En el periodo se presentaron tres (3) casos sospechosos, dos (2) confirmados con COVID, entre los empleados, sin pasar a mayores y con recuperaciones satisfactorias.

No se realizaron mantenimientos a los equipos, por la no presencialidad del personal responsable de ellos a la Institución.

Se presta material didáctico en el área de matemáticas, aunque no se esté presencial.

Se continúan con los 30 proveedores. Se aprovechan 17, los cuales cumplieron con calificaciones de 5,00 y se les hizo envío de sus resultados, para continuar con la mejora y sostenimiento del servicio.

# COMPROMISOS

COMPROMISO	RESPONSABLE
Retomar los resultados de la Autoevaluación Institucional, para emprender acciones	Líderes de procesos
Identificar las decisiones de mejora que salen de la Revisión por la Dirección	Líderes de procesos
Implementar estrategias para que los usuarios respondan a la satisfacción del cliente FOGD12, del servicio de la dependencia de Economato	Ecónoma – Auxiliar contable
Solicitar retroalimentación del indicador : COSTO PROCESO DE SELECCIÓN	Ecónoma – Auxiliar contable Coordinadora de gestión
Retomar los riesgos – Análisis de contexto y Partes interesadas para su actualización	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

# COMPROMISOS

COMPROMISO	RESPONSABLE
Hacer retroalimentación, seguimiento al Plan de formación y reinducción_ FOGR3 y a las propuestas del personal.	Rectora Coordinadora de Gestión
Retomar y analizar los resultados de la Auditoría Externa	Líderes de procesos – Coordinadora de Gestión
Evaluar y analizar oportunamente los resultados del personal en periodo de prueba.	Rectora Coordinadora de Gestión
Continuar con la retroalimentación del proceso GESTIÓN DE RECURSOS GR, para una mayor asimilación del mismo.	Líderes de procesos – Coordinadora de Gestión – personal en general
Socializar los resultados de la gestión del proceso al personal institucional.	Rectora – Coordinadora de Gestión
Incluir en el Plan de Formación y Reinducción FOGR3, las instrucciones	Coordinadora de Gestión

# ¿Y EL SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO?

**LÍDER DE SST:**

**Ana María López Aguirre**

**AUXILIAR DE SST:**

**Natalia Andrea Peña Mesa**



**CERO ACCIDENTES**

**SG-SST**



**Tú eres  
importante  
para tu familia,  
cuídate.  
Elige estar  
seguro**



**YO TE CUIDO,  
TÚ ME  
CUIDAS, NOS  
CUIDAMOS**



**INSTITUCIÓN EDUCATIVA SUÁREZ DE LA PRESENTACIÓN**

# *EL SISTEMA DE GESTIÓN SG*



*UN COMPROMISO DE TODOS*

# A TENER EN CUENTA

- ✓ Cada vez que solicite un servicio en las dependencias de: Rectoría – coordinación Académica – Coordinación de Convivencia – Asesoría Escolar – Secretaría o Economato, por favor diligencie el link de evaluación del servicio. Su opinión es importante para nosotros.
- ✓ Sus manifestaciones (Quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones u otros) son fuentes de mejora, no lo olvide. Por favor utilice el módulo de **CONTACTOS** que está en la parte derecha de nuestra página web Institucional.
- ✓ Personal Docente, administrativos y servicios generales tus aportes también son importantes, para la mejora continua de nuestros procesos, con el fin de ofrecer un mejor servicio educativo .





*Gracias!*