



## RESULTADOS DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO- SEGUNDO PERIODO 2019

### SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

#### Resultados de encuestas

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

En este proceso no se registran resultados de la satisfacción del cliente FOGD12, debido a que no hay dependencias que hagan parte de él.

#### 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.

No se presentaron manifestaciones de quejas, reclamos para el proceso.

#### Sugerencias, felicitaciones y otros.

Clasifique las sugerencias e indique cuáles fueron acogidas y cuáles no.

MANIFESTACIÓN	Fecha de recepción	Fecha de respuesta	Usuario	REGISTRO	Días de respuesta	Formato	Acogida/Satisfacción
No. 2 Felicitación	22-08-2019	Abril 24 y 26 Se llama para dar las gracias y no se obtiene comunicación	Madre de familia	Felicitación al personal docente por su entrega e interés en la formación integral de los estudiantes. Igualmente a los directivos por el trabajo cooperativo y la buena dirección	No aplica	Cuaderno de comunicación	Sí / Se llama en varias ocasiones y no se obtiene comunicación (abril 24 y 26)

### SEGUIMIENTO A LOS INDICADORES

Este informe se encuentra en el módulo INDICADORES de Daruma4® y lo presenta la persona encargada

NOMBRE DEL INDICADOR	META	RESULTADO 1°P.	RESULTADO 2°P.	RESULTADO 3°P.	RESULTADO 4°P.
DESEMPEÑO DOCENTES HABILIDAD	100% (Anual)	-----	-----		
DESEMPEÑO DE DOCENTES NIVEL	100% (Anual)	-----	-----		
CAPACITACIÓN AL PERSONAL	100% (Anual)	-----	-----		
COBERTURA DE CAPACITACIÓN	100% (Perio.)	100%	100%		
COBERTURA DE LA CAPACITACIÓN EN ATENCIÓN A EMERGENCIAS	100% (Perio.)	100%	91.4%		
SIMULACRO DE EMERGENCIAS	100% (Anual)	-----	-----		



## RESULTADOS DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO- SEGUNDO PERIODO 2019

COSTO PROCESO DE SELECCIÓN POR CARGO ADMINISTRATIVO	100%	-----	-----		
COSTO PROCESO DE SELECCIÓN POR CARGO DIRECTIVO DOCENTE	100%	100%	-----		
COSTO PROCESO DE SELECCIÓN POR CARGO DOCENTE	100%	100%	-----		
COSTO PROCESO DE SELECCIÓN POR CARGO SERVICIOS GENERALES	100%	166%	-----		
VACANTES CUBIERTAS POR CARGO ADMINISTRATIVO	100%	-----	-----		
VACANTES CUBIERTAS POR CARGO DIRECTIVO DOCENTE	100%	100%	-----		
VACANTES CUBIERTAS POR CARGO DOCENTE	100%	100%	-----		
VACANTES CUBIERTAS POR CARGO SERVICIOS GENERALES	100%	100%	-----		

En este periodo ya se anexaron a la lista los indicadores de: **COSTO PROCESO POR CARGO y VACANTES CUBIERTAS POR CARGO**

### PLANES DE MEJORAMIENTO

#### 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.

En la Auditoría Interna realizada el 28 de marzo y con el informe entregado el 23 de abril, se registraron los siguientes hallazgos en el proceso, para la Institución:

<b>PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>			<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA SUÁREZ DE LA PRESENTACIÓN</b>	
#	Requisito	Descripción del hallazgo	Corrección, Evidencia y fecha de implementación	Acción correctiva propuesta y fecha de la implementación
1	6.2.1. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	En la verificación de los objetivos de gestión, no se evidencia la comunicación de los mismos al personal, ni las mediciones pertinentes al indicador de costo de proceso de selección y vacantes cubiertas, incumpliendo con la planificación de los objetivos estratégicos.	<b>BEL:</b> Registrar en Daruma el indicador de costo de proceso de selección y vacantes y el seguimiento pertinente. <b>Mayo 30 de 2019</b>	(1)La Coordinadora de Gestión debe presentar a la líder de sistemas de gestión cada periodo, la medición de indicadores y planes de acción incluyendo los de auditorías y actas del comité de gestión. <b>Noviembre 30 2019</b>
2	6.3 Planificación de los cambios	En la verificación del proceso de Talento Humano, no se identifica el ajuste de la jornada laboral de los docentes como un cambio, afectando la	<b>BEL:</b> Registrar la Gestión del cambio del horario de los docentes en el FOGD4. <b>Mayo 30 de 2019</b>	(2) Retroalimentación a las líderes de proceso, por parte de la Coordinadora de Gestión, acerca del SG y del SG-SST



## RESULTADOS DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO- SEGUNDO PERIODO 2019

		gestión del cambio.		<b>Julio 31 2019</b>
3	7.5.1 Generalidades de la información documentada	En la revisión del proceso de Talento Humano, no se encuentran actas del comité de gestión que soporten las decisiones y análisis realizados.	<b>BEL:</b> Registrar las actas del Comité de Gestión de las reuniones realizadas hasta el momento. <b>Mayo 30 de 2019</b>	(1) La Coordinadora de Gestión debe presentar a la líder de sistemas de gestión cada periodo, la medición de indicadores y planes de acción incluyendo los de auditorías y actas del comité de gestión. <b>Noviembre 30 2019</b>
4	TH8 Implementar mecanismos de participación	En la revisión de las actas del COPASST no se evidencia el seguimiento a compromisos ni el análisis de la accidentalidad mensual, incumpliendo la Conformación y funcionamiento de COPASST, ITTH3 numeral 7	<b>BEL:</b> Revisar las actas del COPASST y completar la información. <b>Junio 7 de 2019</b>	(5) Diseño por parte de las Coordinadoras de Gestión, de agenda para temas de inducción, incluyendo la inducción propia a los integrantes del COPASST. <b>Noviembre 30 2019</b>
5	9.1 Generalidades de seguimiento, medición, análisis y evaluación	Al verificar la medición de los indicadores de ausentismo por enfermedad de origen común e incapacidad laboral se evidencia que no los miden los colegios de San Miguel del Rosario y Nuestra Señora de Lourdes, mientras que Medellín, Bello y Rionegro están atrasados en medición desde el año 2017.	<b>BEL:</b> Registrar el seguimiento de los indicadores de ausentismo con los datos desde 2017 a 2018. <b>Junio 7 de 2019</b>	(7) Revisión periódica por parte de las Coordinadoras de Gestión, del cumplimiento en el diligenciamiento de dichos indicadores <b>Noviembre 30 de 2019</b>
6	TH2 Diseñar el plan de formación y reinducción	No se asegura la coherencia entre el objetivo y la metodología para la medición de la eficacia del plan de formación, incumpliendo requisitos de norma y generando formaciones innecesarias y que no aportan valor.	<b>BEL:</b> Revisión del FOTH10 y realizar los ajustes pertinentes. <b>Junio 7 de 2019</b>	(8) Reinducción a Coordinadoras de Gestión, en la medición de eficacia de planes de formación <b>Julio 31 de 2019</b>

### LOS ASPECTOS POR MEJORAR REGISTRADOS FUERON:

REQUISITO	ASPECTO POR MEJORAR
6.1.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Fortalecer la identificación, gestión y diligenciamiento de la matriz de riesgos, a fin de prevenir efectos no deseados en el control de los mismos y asegurar su seguimiento efectivo
7.5.3. Control de la información documentada	Seguir las directrices dadas para la adecuada conservación documental, evitando el riesgo de perder fiabilidad de la información
Artículo 2.2.4.6.25. Prevención, preparación y respuesta ante emergencias	Realizar reinducción en el Plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias, para que el personal esté en capacidad de actuar y proteger su salud e integridad, ante una emergencia real o potencial

### NO SE PRESENTARON ASPECTOS RELEVANTES



## RESULTADOS DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO- SEGUNDO PERIODO 2019

Los hallazgos registrados se encuentran en Daruma con su seguimiento

### 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.

- El PLAN PADRINO COMO ACCIÓN PREVENTIVA, se encuentra en proceso, con resultados eficaces. El personal nuevo con el acompañamiento de otro personal continúa demostrando compromiso y responsabilidad hacia lo asignado.
- El Plan NO FALTO NO AFECTO como ACCIÓN CORRECTIVA, ha sido un reto trabajarlo, pero ha impactado al personal, frente al compromiso de no faltar, aunque las causas del ausentismo, son difíciles de atacar, debido a que son por diferentes motivos: enfermedades comunes, motivos personales, capacitaciones...
- Y el plan MI VALOR AGREGADO como ACCIÓN DE MEJORA se continuó en el tercer periodo con capacitaciones sobre el tema y el reconocimiento de personas que se identifican por su Valor Agregado a la Institución. Uniéndolas a la Gestión del Conocimiento.
- en el momento se retoman 2 riesgos, para continuar trabajando en este año, con la visión de que si se identifican otros se anexarán.

CÓDIGO / RIESGO	CAUSA RAÍZ	OBJETIVO DE LA ACCIÓN	ACCIONES PARA PREVENIR EL RIESGO	ACCIONES PARA DETECTAR EL RIESGO	OBSERVACIONES
<b>TH1</b> <b>La falta de adaptación y asimilación de los requisitos institucionales y del SG, por el personal nuevo</b>	PERSONAL: Falta de reinducción MÉTODOS: Falta de planeación de acompañamiento permanente, no seguimiento del proceso	PREVENIR	* Realización de la inducción oportuna al personal * Entrega de las responsabilidades del cargo ANTH2 * Implementación de un plan de acción para el acompañamiento permanente * Asesorías para el desempeño del cargo	* Revisión del proceso de contratación * Diálogos * Incumplimiento de responsabilidades asignadas	Junio 12 de 2019 Durante el semestre el personal nuevo demostró asimilación de la Filosofía institucional y adaptación a los requerimientos y directrices en todo nivel. Los resultados de la evaluación de desempeño de periodo de prueba fueron eficaces, ubicándose en el nivel alto, lo cual demuestra compromiso e interés.
<b>TH2</b> <b>La desmotivación del personal por</b>	MÉTODOS: el no visualizar la Gestión del cambio con las	REDUCIR	* Respeto por parte de las directivas del tiempo	* Diálogos * Incumplimientos de actividades programadas o	Junio 12 de 2019 Durante el segundo periodo, los docentes demostraron una mejor



## RESULTADOS DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO- SEGUNDO PERIODO 2019

<p><b>el aumento de horario laboral, propiciando renuncias y cansancio permanente</b></p>	<p>actividades implicadas  <b>RECURSOS</b>          Ausencia, baja disponibilidad  <b>CONTROLES:</b>          No se realizan a tiempo.</p>		<p>estipulado para trabajo personal          * Cumplimiento en el horario de salida          *          Reconocimientos y estímulos</p>	<p>fechas de planeación          * Falta de atención y poca participación en las jornadas</p>	<p>adaptación al horario, aprovechando al máximo el tiempo sin demostrar desmotivación ante el trabajo.</p>
<p><b>TH3</b>  <b>No reportar a tiempo actos y condiciones inseguras</b></p>	<p><b>PERSONAL:</b>          Falta de interés y compromiso en el autocuidado y cuidado del otro  <b>CONTROLES:</b>          No diligenciar responsablemente el formato de condiciones y actos inseguros          FOTH45</p>	<p><b>ELIMINAR</b></p>	<p>* Momentos y te cuido frente al tema de reporte de actos y condiciones inseguras          *          Sensibilización al personal de la importancia de los reportes</p>	<p>*Reportes estadístico de accidentalidad e incidentalidad, por actos y condiciones inseguras          * Lecciones aprendidas</p>	<p>Junio 12 de 2019          El personal en general ha asimilado con responsabilidad y claridad la importancia del reporte de condiciones y actos inseguros, se manifiestan interesados frente al tema</p>