



INFORME DE AUDITORÍA
PROCESO DE EVALUACION INDEPENDIENTE



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

Fecha del informe (dd-mm-aaaa) 05-05-2015	Ciclo de Auditoría N°	Documentos de referencia: Especificaciones técnicas del Ministerio de Educación Nacional.
--	------------------------------	---

Duración de la auditoría (Horas):	Equipo Auditor
Auditados	Auditor Principal: Hugo Alberto Londoño

N°	Cargo	Nombre	Hora inicio	Hora Fin	Auditores acompañantes:
1	Profesional Especializado	Orfindey Especializada	14:00	17:00	Edwin Quintero - Alvaro Muñoz
2	Profesional Especializado	Blanca Nubia Bedoya	14:00	17:00	Cecilia Cano - Juan M Castrillon
3	Profesional Especializado	Paola Andrea Correa	09:00	12:00	Juan M Castrillón - Hugo A Londoño
4	Profesional Universitario	Nora Elena Mejia	09:00	12:00	Diana Galvis - Albeiro Pemberty

ALCANCE DE LA AUDITORÍA

El alcance de la presente auditoría corresponde a la gestión de los procesos certificados de la Secretaría de Educación y Cultura de la Administración Central del Municipio de Bello: Atención al Ciudadano, Cobertura, Calidad y Talento Humano, durante las vigencias 2014 y 2015.

OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Evaluar la conformidad de los procesos de Atención al Ciudadano, Cobertura, Calidad y Talento Humano de la Secretaría de Educación frente a las Especificaciones Técnicas del Ministerio de Educación.

HALLAZGOS ENCONTRADOS

N°	DEPENDENCIA	PROCESO	NO CONFORMIDADES	Requisito Norma
01	Educación y Cultura	Gestión de Cobertura del Servicio Educativo	No cuenta con el manual de funciones de algunos funcionarios y la caracterización de su proceso.	3, 4
02	Educación y Cultura	Gestión de Cobertura del Servicio Educativo	No se evidencia los recursos tecnológicos actualizados que permitan el buen desarrollo y el control de la conformidad del proceso	3, 4
03	Educación y Cultura	Gestión de Cobertura del Servicio Educativo	No se evidencia conocimiento del manual del procedimiento de acciones preventivas y correctivas y no tienen acciones preventivas y correctivas del proceso	11
04	Educación y Cultura	Gestión de Cobertura del Servicio Educativo	No se evidencia la planeación para realizar el estudio de insuficiencia, no existe estudio para definir estrategias que garanticen el acceso y la permanencia del sistema educativo	27
05	Educación y Cultura	Gestión de Cobertura del Servicio Educativo	No se evidencia el análisis de los indicadores, desde el 2010, tasa de desercion escolar, Tasa bruta de matricula, tasa neta de escolaridad	9
06	Educación y Cultura	Gestión de Cobertura del Servicio Educativo	No se evidencia conocimiento del formato y procedimiento de producto no conforme	10
07	Educación y Cultura	Gestión de Cobertura del Servicio Educativo	No se evidencia seguimiento al plan de mejoramiento, a las no conformidades y recomendaciones de la auditoria de 2014	11
08	Educación y Cultura	Gestión de Cobertura del Servicio Educativo	No se evidencia que se hace seguimiento o auditoría al proceso de Cobertura en todas las fases de implementación del mismo	46
09	Educación y Cultura	Gestión de Cobertura del Servicio Educativo	No se evidencia que han actualizado el manual de procesos y procedimiento a la version actual de la estrategia de modernización	6, 6a



INFORME DE AUDITORÍA
PROCESO DE EVALUACION INDEPENDIENTE



CO-SC-CER143688

SC-CER143688

GP-CER143691

10	Educación y Cultura	Gestión de Cobertura del Servicio Educativo	No se evidencia la conformación del Comité de Cobertura con sus funciones y responsabilidades en otro acto administrativo (Resolución 0974 del 3 de agosto de 2009), pero no esta actualizado la conformación del comité en el SIG, en lo relacionado con la ultima resolución (Resolución No.650 30 de mayo de 2014), que crea este comité.	1, d), 6, 6a
11	Educación y Cultura	Calidad Educativa	No se observó que los registros se establezcan y mantengan para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como la operación eficaz de los requisitos de gestión de la calidad.(Formación docente, Neuroeducación, Evaluación del desempeño, PML). Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.	2b
12	Educación y Cultura	Calidad Educativa	No se evidencia la identificación del producto no conforme y el seguimiento que se le hace a este.	10
13	Educación y Cultura	Talento Humano	No se evidencia el plan de capacitación y programa de bienestar para la vigencia 2015, por lo tanto, no es posible realizar el registro y la ejecución del mismo	22
14	Educación y Cultura	Talento Humano	No se evidencia la Administración de las solicitudes de inscripción en la carrera docente, ascenso en el escalafón o reubicación de nivel salarial para docentes y directivos-docentes, teniendo en cuenta las normas vigentes aplicables a los distintos regímenes de personal (2277 de 1979 y 1278 de 2002), en el Sistema Integrado de Información.	23
15	Educación y Cultura	Talento Humano	No se evidenciaron los indicadores del proceso, la medición y el análisis.	9
16	Educación y Cultura	Talento Humano	No se evidenciaron las acciones preventivas, correctivas ni de mejora.	11
17	Educación y Cultura	Talento Humano	No se evidenció acto administrativo de adopción de la planta de personal administrativo, docente, y directivo docente de la Secretaría de Educación.	14
18	Educación y Cultura	Talento Humano	No se evidencia seguimiento y tratamiento del producto no conforme del Macroproceso de gestión del talento humano.	10
	Educación y Cultura	Atención al Ciudadano	Se evidencio que el proceso de atención al ciudadano no cuenta con el personal de planta necesario para llevar a cabo el objetivo del proceso, lo que genera atrasos en el manejo de la información y dificultades en el desarrollo del mismo.	3e, 4
	Educación y Cultura	Atención al Ciudadano	No se evidencia la implementación del procedimiento para la toma de las acciones correctivas y preventivas para la construcción y seguimiento de los planes de mejoramiento.	11-12
	Educación y Cultura	Atención al Ciudadano	No se evidenciaron los registros de capacitaciones a los funcionarios de la Secretaria de Educación, en Cultura del servicio y en el uso del aplicativo del sistema de atención al ciudadano.	30
19	Educación y Cultura	Atención al Ciudadano	No se evidencia que el proceso realice seguimiento, medición y análisis a los indicadores identificados en el proceso.	9



INFORME DE AUDITORÍA
PROCESO DE EVALUACION INDEPENDIENTE



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

	Educación y Cultura	Atención al Ciudadano	No se evidencia el tratamiento y seguimiento de los productos no conformes registrados.	10
	Educación y Cultura	Atención al Ciudadano	No se evidencio la medición del grado de satisfacción de los ciudadanos frente a la prestación del servicio, a través de la aplicación de las encuestas dispuestas por el Sistema Integrado de Gestión.	35
	Educación y Cultura	Atención al Ciudadano	No se evidenció el seguimiento al plan de mejoramiento de la auditoría interna de calidad, realizada en el año 2014.	14
N°	DEPENDENCIA	PROCESO	OBSERVACIONES/ OPORTUNIDADES DE MEJORA/ RIESGOS	Requisito Norma
01	Educación y Cultura	Proceso de Gestión de Cobertura del Servicio Educativo	Esta implementado las tablas de retención documental, pero no se descargan los registros de años anteriores al 2012 al archivo municipal, como lo establece la tabla de retención documental	2, b)
02	Educación y Cultura	Calidad Educativa	Es necesario que el Macroproceso de Gestión de Calidad se articule y actualice debidamente en el proceso de Gestión Social del SIG.	
03	Educación y Cultura	Calidad Educativa	Se evidencia los registros de capacitaciones al personal para el cumplimiento del objetivo del macroproceso pero no se encontraron archivados dentro de las carpetas de hoja de vida de los funcionarios del proceso al momento de la auditoría.	
04	Educación y Cultura	Calidad Educativa	Socializar con cada uno de los funcionarios del Macroproceso de Gestión de la Calidad, las especificaciones técnicas, caracterizaciones, procedimientos, indicadores, manuales, entre otros.	
05	Educación y Cultura	Calidad Educativa	Realizar seguimiento quincenal al plan de mejoramiento suscrito con el ICONTEC para subsanar las No Conformidades de la última auditoría.	
06	Educación y Cultura	Calidad Educativa	La entidad debe realizar el pago de subsidios a los docentes beneficiarios del programa de subsidios para estudios de Maestría, adoptado por Resolución durante la vigencia 2014.	
07	Educación y Cultura	Talento Humano	En el Macroproceso de talento humano, es importante establecer controles para revisar la liquidación y pago de la nomina de docentes, directivos docentes y personal administrativo.	
08	Educación y Cultura	Talento Humano	Adecuar el sistema de información humano, en procura de registrar oportunamente las novedades que se presentan en la planta de personal, sin que interfiera con la liquidación de la nomina.	
09	Educación y Cultura	Talento Humano	Revisar, socializar, analizar en los equipos de trabajo en el Macroproceso de talento Humano, las especificaciones técnicas que orientan la operación del mismo; así como, caracterizaciones de procesos, subprocesos, manuales, indicadores, entre otros. Además, revisar la articulación con los demás procesos de la Secretaría de Educación.	
10	Educación y Cultura	Talento Humano	Asignar las funciones y responsabilidades a cada uno de los funcionarios que participan del Macroproceso de talento humano.	



INFORME DE AUDITORÍA
PROCESO DE EVALUACION INDEPENDIENTE



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

11	Educación y Cultura	Talento Humano	Realizar seguimiento al plan de mejoramiento suscrito con el ICONTEC, en procura de su cumplimiento en los términos establecidos por la entidad.
12	Educación y Cultura	Atención al Ciudadano	Los registros de capacitación propios del cargo de los funcionarios del proceso de atención al ciudadano, que fortalecen las competencias necesarias para el buen desempeño del objetivo del proceso, deben permanecer en el Archivo de Gestión, dentro de las carpetas de hoja de vida de los funcionarios.
13	Educación y Cultura	Atención al Ciudadano	Mantener al día los informes que debe generar el proceso de Atención al Ciudadano en la oportunidad y calidad en la respuestas de las PQRS
14	Educación y Cultura	Atención al Ciudadano	Facilitar por parte de la Administradora del SAC, el funcionamiento del perfil de operadores, para que la reasignación de requerimientos que ingresan por el SAC, se desarrolle con eficiencia.
15	Educación y Cultura	Atención al Ciudadano	El proceso de Atención al ciudadano es la cara de la Secretaría de Educación ante la ciudadanía, por tal efecto es un proceso de vital importancia al cual se le debe dotar con los recursos necesarios exigidos para la buena prestación del servicio.

N°		FORTALEZAS	
01	Se observa que implementaron el procedimiento de control de registros, en los informes presentados y los contratos de prestación de servicios, se verifico los contratos de prestación de servicios, oferentes de cobertura y las carpetas están de acuerdo a la TRD y sus requerimientos		
02	Se observa que se le da tratamiento adecuado a las quejas, se verifico en el sistema de atención al ciudadano que existe evidencia con los soportes necesarios que evidencian el buen tratamiento de la queja		
03	Se esmeran por las encuesta y tabulación de la evaluación del grado de satisfacción del servicio en el proceso de matrícula, se evidencio carpeta con las encuestas, tabulacion y el analisis correspondiente		
04	Reportan en los tiempos estimados la informacion solicitada por el MEN, Anexo 8, Formato prematricula, Etapa de inscripción y asignación y Reporte de información de matrícula validado a través del SINEB		
05	Conocimiento y disposición de la líder del proceso en el desarrollo y la atención de la auditoria.		
06	Disposición y amabilidad de la líder del proceso en la realización de la auditoria		
07	Cumplimiento del 100% del plan de mejoramiento a la auditoría interna vigencia 2014.		
08	Transparencia en las respuestas y evidencias presentadas durante el proceso de auditoría.		
09	Conocimiento y disposición de la líder del proceso en el desarrollo y la atención de la auditoria.		
10	Ubicación Estratégica del espacio físico del proceso, para la atención a la comunidad.		
CONCLUSIÓN DE LA AUDITORÍA (Respecto al objetivo)			



INFORME DE AUDITORÍA
PROCESO DE EVALUACION INDEPENDIENTE



COBERTURA

*No se cumplió con el plan de mejoramiento a la auditoria interna del 2014.
 *No es conforme al macro proceso de gestión de la cobertura educativa.
 *Existe disposición para evidenciar la información requerida del proceso, pero necesitan conocer el sistema integrado de gestión, donde se encuentran los procesos documentados, manuales de macropceso en la estrategia de modernización;
 *No se evidencio plan de asistencia técnica, No cuenta con acciones preventivas y correctivas al proceso. Se encontró fortaleza en la conformación del personal su talento humano, no cuenta con los recursos tecnologicos apropiados para el manejo de los sistema de informacion, por lo tanto los procesos no son conformes.

CALIDAD

*El Macropceso de Gestión de la calidad del servicio Educativo, presenta No Conformidades según lo dispuesto en las especificaciones técnicas y Oportunidades de Mejora, las cuales requieren de la implementación de acciones preventivas y correctivas, incluyendo el plan de mejoramiento suscrito con el ICONTEC y la auditoría interna vigencia 2014 con el propósito de cumplir a cabalidad con los requisitos de Conformidad establecidos para el proceso.

ATENCIÓN AL CIUDADANO

TALENTO HUMANO

*El Macropceso de talento humano, presenta No Conformidades según lo dispuesto en las especificaciones técnicas y Oportunidades de Mejora, las cuales requieren de la implementación de acciones preventivas y correctivas, incluyendo el plan de mejoramiento suscrito con el ICONTEC, con el propósito de cumplir a cabalidad con los requisitos de Conformidad establecidos para el proceso.

RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA - INCLUSO PARA EL PROCESO DE AUDITORÍA (No son obligatorias)

COBERTURA

*Desarrollar acciones que ayuden a mejorar el compromiso por parte de los líderes de los procesos en el conocimiento integral del macro proceso.
 *Implementar el proceso de SGC en los establecimientos educativos con el fin de mejorar la prestación del servicio educativo a la comunidad Bellanita.

CALIDAD

ATENCIÓN AL CIUDADANO

TALENTO HUMANO

Fechas de realización de la auditoría	APROBACIÓN DEL INFORME	
	Firma Auditor Líder	Firma Representante de la Dirección (Cliente de la Auditoría)