 2017070415406932143112171 comunicaciones internas o memorandos Julio 04, 2017 15:40 Radicado 2017-012171 2017070415406932143112171	 Bello Calidad Educativa y Competitiva	 CO-SC-CER143888 SC-CER143888 GP-CER143891
 MUNICIPIO DE BELLO	Evaluación y seguimiento al Sistema de Gestión de la Calidad de la Secretaría de Educación	

Bello, 04 de julio de 2017

Doctora
 GLORIA ELENA MONTOYA CASTAÑO
 Alcaldesa (E)
 Municipio de Bello

Asunto: Informe de auditoría interna de evaluación y seguimiento al Sistema de Gestión de la Calidad de la Secretaría de Educación del Municipio de Bello.

Respetada Doctora Gloria Elena:

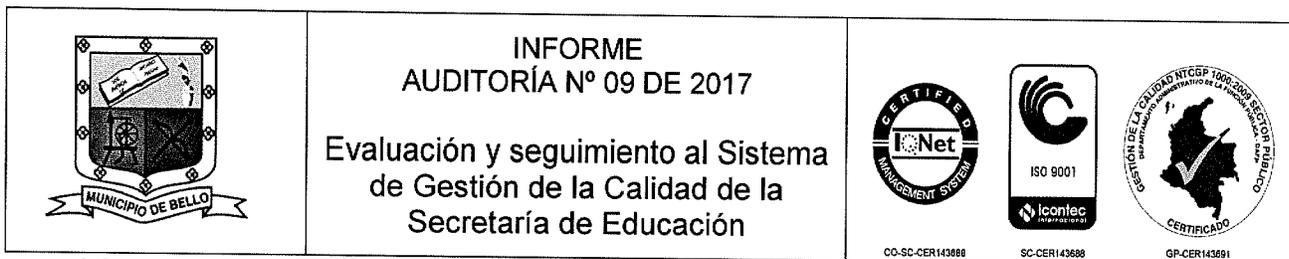
La Secretaría de Control Interno con fundamento en la ley 87 de 1993, practicó Auditoria de Evaluación y seguimiento al Sistema de Gestión de la Calidad de la Secretaría de Educación del Municipio de Bello.

La Auditoría se llevó a cabo de acuerdo a las normas de auditoría generalmente aceptadas y según el artículo 2.2.21.5.3 del decreto 1083 de 2015 que enmarca el rol de Control Interno y requirió del procedimiento documentado en el Sistema Integrado de Gestión que involucra planeación, ejecución e informe de la Auditoría.

La auditoría incluyó el análisis de las evidencias frente a los criterios establecidos, el cual brinda un nivel de confianza de los controles a los riesgos y a la evaluación y seguimiento de los procesos que operan en la Alcaldía Municipal de Bello, determinando las Debilidades que repercuten en la prestación de servicios y cumplimiento de la normatividad vigente.

Como resultado de la auditoría, se identificaron 18 debilidades, 7 oportunidades de mejora y 2 riesgos, frente a los criterios establecidos por las Especificaciones Técnicas del Ministerio de Educación para los procesos de Gestión de la Cobertura Educativa, Gestión de la Calidad Educativa, Gestión del Recurso Humano y Gestión de la Atención al Ciudadano.

En conclusión, los procesos certificados (Calidad Educativa, Talento Humano, Cobertura Educativa y Atención al Ciudadano) de la Secretaría de Educación objeto de evaluación en la presente auditoría, realizada mediante muestreo, no cumplen en su totalidad los requisitos de conformidad establecidos en las especificaciones técnicas del Ministerio de Educación. Se presentan debilidades, riesgos y oportunidades de mejora en los diferentes procesos que requieren la toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora para ajustarse a la



normatividad y lineamientos del Ministerio de Educación para su adecuación y logro de los objetivos institucionales.

Con el fin de lograr que la labor de auditoría conduzca a que se emprendan actividades de mejoramiento de la gestión pública, la Secretaría de Educación del Municipio de Bello deberá suscribir en un plazo de 20 días calendario con la Secretaría de Control Interno el correspondiente plan de mejoramiento en formato establecido en el procedimiento de auditoría de control interno del proceso de Evaluación independiente, que permita subsanar las debilidades puntualizadas en el presente informe.



 JORGE IVÁN GIRALDO FLÓREZ
 Secretario de Control Interno

Copia a:

- Doctor Boris León Rivera, Secretario de Educación.
- Doctora Orfindey Tamayo Ramos, Profesional Especializada.
- Doctora Erika Yuli Gaviria Tabares, Profesional Universitaria.
- Doctora Liliana Restrepo Escalante, Jefe de oficina.
- Doctora Nora Elena Mejía Echavarría, Profesional Universitaria.

	<p style="text-align: center;">INFORME AUDITORÍA N° 09 DE 2017</p> <p style="text-align: center;">Evaluación y seguimiento al Sistema de Gestión de la Calidad de la Secretaría de Educación</p>	   <p style="text-align: center;"> <small>CO-SC-CER143688 SC-CER143688 GP-CER143691</small> </p>
---	---	---

SECRETARIA DE CONTROL INTERNO

JORGE IVÁN GIRALDO FLÓREZ
Secretario

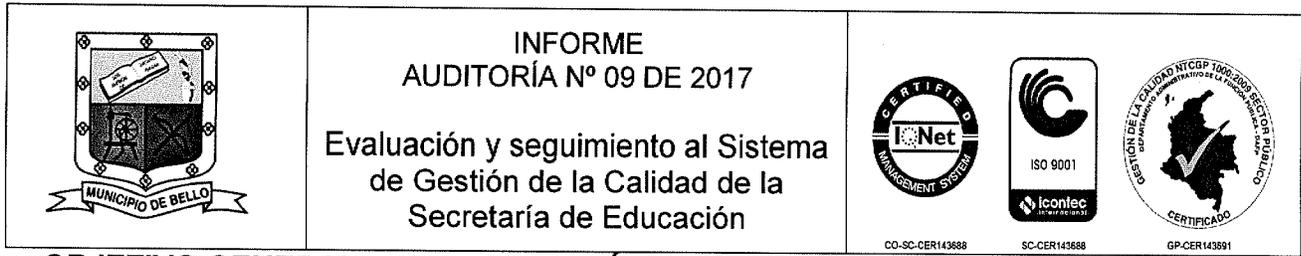
HENRY CASTRO ARANGO
Subsecretario de Evaluación

HUGO ALBERTO LONDOÑO OSSA
Auditor Coordinador

DIANA ISABEL GÁLVIS SUÁREZ
Auditor Líder
Profesional Universitaria

ALBEIRO PEMBERTY VELÁSQUEZ
EDWIN QUINTERO SÁNCHEZ
JUAN MANUEL CASTRILLÓN MORA
CARMEN CECILIA CANO MONSALVE
Auditores

Bello
Julio 04 de 2017



1. OBJETIVO GENERAL DE LA AUDITORÍA

Evaluar la conformidad de los procesos certificados en la Secretaría de Educación de la Administración Central del Municipio de Bello: Atención al Ciudadano, Cobertura Educativa, Calidad Educativa y Talento Humano frente a las Especificaciones Técnicas del Ministerio de Educación para la vigencia 2017.

2. CRITERIOS

La Secretaría de Control Interno en su proceso de auditoría verificará el cumplimiento de las políticas, procedimientos y requisitos de acuerdo a lo establecido en:

- Especificaciones Técnicas del Ministerio de Educación para los procesos de: Atención al Ciudadano, Cobertura Educativa, Calidad Educativa y Talento Humano.
- Plan de mejoramiento suscrito con el ICONTEC durante la vigencia 2016 y 2017.
- Plan de mejoramiento producto de la auditoría interna vigencia 2016 y 2017.

3. ALCANCE

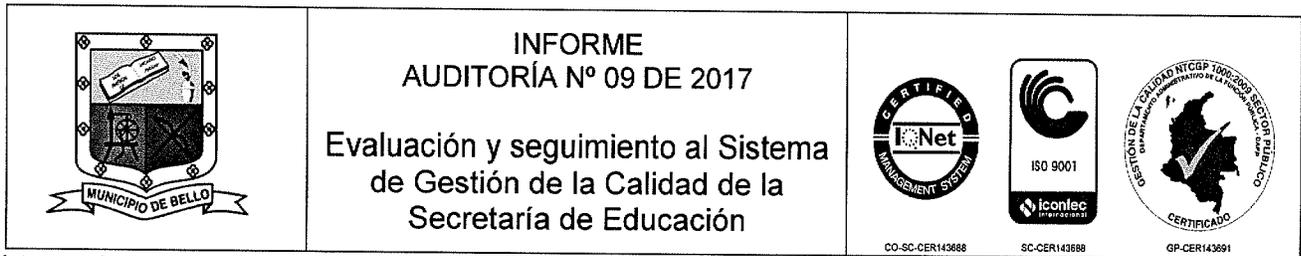
La Auditoría Interna de evaluación y seguimiento al Sistema de Gestión de la Calidad en la Secretaría de Educación de la Administración Central del Municipio de Bello, perteneciente al Proceso: Evaluación Independiente, Procedimiento: Auditoría Interna (P-EI-02), del Sistema Integrado de Gestión S.I.G de la Administración Central del Municipio de Bello y pertenecientes a la Línea del Plan Desarrollo 2016-2019: Seguridad Administrativa, Programa: Fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión, Proyectos: Fortalecimiento del Sistema de Control Interno y Sistema de Gestión de la Calidad, tiene como alcance:

- Los procesos certificados de la Secretaría de Educación de la Administración Central del Municipio de Bello: Atención al Ciudadano, Cobertura Educativa, Calidad Educativa y Talento Humano, durante la vigencia 2017.

4. GENERALIDADES

4.1. METODOLOGÍA

Para la realización de la auditoría se realizó la solicitud de información, el análisis documental, plan de auditoría, y reuniones con los líderes o responsables de las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad en la Secretaría de Educación del Municipio de Bello, con el fin de indagarles por la lista de verificación (F-EI-03), por medio de entrevista u otros instrumentos para



obtener la evidencia física por cada una de las mismas, en la medida de ser posible, que sirva para construir el informe final de auditoría.

4.2. Hechos Relevantes De Las Últimas Auditorías De Control Interno:

Como resultado de la auditoría interna 05 de 2016, se identificaron **14 No Conformidades, 14 oportunidades de mejora y 11 fortalezas** en los procesos certificados (Calidad Educativa, Cobertura Educativa, Atención al Ciudadano y Talento Humano) de la Secretaría de Educación y Cultura.

El proceso auditor, permitió concluir que: Los procesos certificados (Calidad Educativa, Talento Humano y Atención al Ciudadano) de la Secretaría de Educación objeto de la presente auditoría, mediante muestreo, no cumplen a cabalidad las Especificaciones Técnicas establecidas por el Ministerio de Educación. Se presentan múltiples No Conformidades y Oportunidades de Mejora reiterativas a proceso de auditoría interna y externa anteriores, incluyendo el incumplimiento de los planes mejoramiento suscritos con el ICONTEC.

5. RESULTADO DE LA AUDITORIA

5.1. DEBILIDADES

01	No se evidencia en el SIG en el proceso de Talento Humano la actualización de los documentos identificando los cambios y el estado de versión vigente, incumpliendo el numeral 1 literal c) de las especificaciones técnicas del proceso de Gestión del Recursos Humano del sector educativo.
02	No se evidencia en el proceso de Talento Humano la periodicidad en la medición de los indicadores y su respectivo análisis incumpliendo el numeral 9 de las especificaciones técnicas para el proceso de Gestión del Recurso Humano del sector educativo.
03	No se evidencia los requisitos funcionales y de desempeño para la prestación del servicio del proceso de Talento Humano dado que no se tiene asociada dentro de la planta las funciones de Bienestar Laboral y las funciones de prestaciones sociales, liquidación de cesantías y horas extras incumpliendo el numeral 6 de las especificaciones técnicas para el proceso de Gestión del Recurso Humano del sector educativo.
04	No se evidenció el Plan de Capacitación y programa de bienestar laboral para la vigencia 2017, incumpliendo el numeral 22 de las Especificaciones Técnicas para el proceso de Gestión del Recurso Humano del sector educativo



INFORME
AUDITORÍA N° 09 DE 2017

Evaluación y seguimiento al Sistema
de Gestión de la Calidad de la
Secretaría de Educación



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

05	Se evidencia demora en las respuesta a 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); incumpliendo el numeral 23 de las Especificaciones Técnicas para el proceso de Gestión del Recurso Humano del sector educativo.
06	No se evidenció el acta mediante la cual se socializó ante los rectores la evaluación de los resultados de las pruebas externas de estudiantes, incumpliendo con el numeral 61 literal f), de las especificaciones técnicas para el proceso de Gestión de la calidad del servicio educativo.
07	No se evidenció el seguimiento al Plan de Asistencia Técnica, incumpliendo el numeral 63 literal d), de las especificaciones técnicas para el proceso de Gestión de la calidad del servicio educativo.
08	No se evidenció el diagnóstico de la situación actual en el uso y apropiación de medios y nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC), incumpliendo el numeral 71 literal a) de las especificaciones técnicas para el proceso de Gestión de la calidad del servicio educativo.
09	No se evidenció que en la construcción del Plan de Apoyo al mejoramiento, se haya tenido como insumo el documento de caracterización y perfil del sector educativo, incumpliendo el numeral 65 literal b), de las especificaciones técnicas para el proceso de gestión de la calidad del servicio educativo.
10	No se evidencia acciones correctivas ni preventivas al informe del resultado de la auditoría presentada por el ICONTEC para el año 2017, incumpliendo el requisito 11 literales b), c), y d) y requisito 12 literales b), c), d), e), y f) de las especificaciones técnicas para el proceso de Gestión de la Calidad del servicio educativo.
11	No se evidencia registro del producto no conforme al proceso de Atención al Ciudadano, incumpliendo el numeral 10 de las especificaciones técnicas.
12	No se evidencia el análisis de las quejas en el 2017 incumpliendo con el requisito 13 de las especificaciones técnicas para el proceso de Atención al Ciudadano.
13	No se evidencia registro de satisfacción a la atención presencial del usuario desde los diferentes procesos donde se detecten las necesidades y expectativas de los clientes; incumpléndose el requisito 29 de las especificaciones técnicas para el proceso de Atención al Ciudadano.
14	No se evidencia en los funcionarios conocimientos sobre el código contencioso administrativo, derecho de petición y demás normas sobre la importancia de una correcta respuesta a los requerimientos presentados por los ciudadanos; incumpléndose el requisito 31 de las especificaciones técnicas para el proceso de Atención al Ciudadano.
15	No se evidencia el seguimiento personalizado de la calidad de la respuesta en el año 2017; donde se incumple el requisito 25 numeral b de las especificaciones técnicas para el proceso de Atención al Ciudadano.



**INFORME
AUDITORÍA N° 09 DE 2017**

**Evaluación y seguimiento al Sistema
de Gestión de la Calidad de la
Secretaría de Educación**



CO-SC-CER143688



SC-CER143688

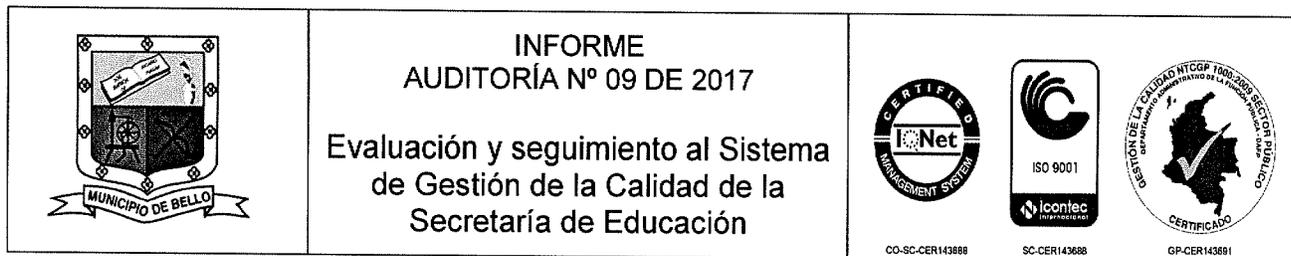


GP-CER143691

16	No se evidencia los recursos tecnológicos y materiales necesarios para atender a los usuarios efectivamente, 4 funcionarios sin PC y la oficina sin suministros de papelería, incumpliendo el numeral 4 de las especificaciones técnicas para el proceso de Cobertura del servicio educativo.
17	No se evidencia el análisis de los indicadores, tasa de deserción escolar, Tasa bruta de matrícula, tasa neta de escolaridad, repitencia, ni de indicadores de eficiencia, incumpliendo el numeral 25 de las especificaciones técnicas para el proceso de Cobertura del servicio educativo.
18	No se evidencia registro actualizado en el formato de procedimiento de producto no conforme, incumpliendo el numeral 10 de las especificaciones técnicas para el proceso de Cobertura del servicio educativo.

5.2. OPORTUNIDADES DE MEJORA

01	Adoptar políticas y procedimientos para el almacenamiento, protección, recuperación y tiempo de retención de los registros de los diferentes procesos certificados de la Secretaría de Educación.
02	Consolidar el registro de producto no conforme que llevan los funcionarios individualmente correspondientes al proceso de Gestión del Recurso Humano, facilitando la toma de acciones de tratamiento.
03	Expedir acto administrativo con la adopción de la planta de cargos docentes y directivos docentes correspondiente a la vigencia 2017, conforme a los lineamientos del Ministerio de Educación Nacional.
04	Velar porque los recursos que se asignen al Plan de Apoyo al Mejoramiento (PAM), sean ejecutados acorde a los componentes establecidos en él y de esta forma generar impacto en las actividades estipuladas.
05	Aprovechar la capacitación y asistencia técnica brindados por el Ministerio de Educación Nacional para los funcionarios de la Secretaría de Educación para adoptar mejores prácticas en diferentes procesos de la Entidad.
06	Mejorar la oportunidad de entrega de informes al Ministerio de Educación Nacional en materia de matrículas y solicitudes de cupos, de acuerdo a los tiempos establecidos por dicha entidad.
07	Definir estrategias de control de matrículas y asistencia de alumnos a las diferentes instituciones educativas, previniendo el reporte a los organismos de control y pago a los contratistas de cobertura de alumnos que no estén participando del proceso educativo.



5.3. RIESGOS

01	Deficiente control en los registros de novedades de nómina y escalafón docente, lo que puede generar errores en la liquidación y pago de nómina y la insatisfacción de los docentes de la entidad.
02	Existe la probabilidad de que los recursos asignados a calidad educativa, no se ejecuten de acuerdo a los componentes establecidos en el Plan de Apoyo al Mejoramiento (PAM) 2016-2019, previamente aprobado en Comité Directivo de la Secretaría de Educación, que es la herramienta de planeación y gestión del proceso de calidad educativa, lo que podría ocasionar bajo impacto en la ejecución de los proyectos.

6. CONCLUSIÓN

Los procesos certificados (Calidad Educativa, Talento Humano, Cobertura Educativa y Atención al Ciudadano) de la Secretaría de Educación objeto de evaluación en la presente auditoría, realizada mediante muestreo, no cumplen en su totalidad los requisitos de conformidad establecidos en las especificaciones técnicas del Ministerio de Educación. Se presentan debilidades, riesgos y oportunidades de mejora en los diferentes procesos que requieren la toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora para ajustarse a la normatividad y lineamientos del Ministerio de Educación para su adecuación y logro de los objetivos institucionales.

7. RECOMENDACIONES

1. Socializar con todos los funcionarios de cada proceso las especificaciones técnicas, documentación del proceso, informe de auditoría y planes de mejora; para la toma de acciones de verificación de los procesos y la mejora continua.
2. Realizar seguimiento al plan de mejora con ICONTEC y Auditoría Interna, en comité de viernes del SIG; procurando la implementación y cumplimiento de la acciones propuestas para subsanar las debilidades identificados por los entes de control interno y externo.
3. Realizar autoevaluación a los procesos periódicamente para fortalecer la apropiación y conocimientos del Sistema Integrado de Gestión y cada uno de los procesos certificados de la Secretaría de Educación.
4. Garantizar los recursos humanos, financieros y tecnológicos requeridos por los procesos con el propósito de cumplir con la función legal establecida y garantizar la satisfacción de los usuarios internos y externos de la Secretaría de Educación.

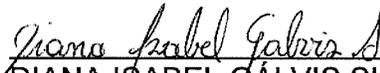
	<p style="text-align: center;">INFORME AUDITORÍA N° 09 DE 2017</p> <p style="text-align: center;">Evaluación y seguimiento al Sistema de Gestión de la Calidad de la Secretaría de Educación</p>	   <p style="font-size: small;">CO-SC-CER143688 SC-CER143688 GP-CER143691</p>
---	---	--

8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Especificaciones Técnicas procesos certificados.
- Informe de Auditoría ICONTEC vigencia 2016-2017.
- Informe Auditoría Interna vigencia 2016.
- Plan de mejoramiento auditoría interna vigencia 2016.



HUGO ALBERTO LONDOÑO OSSA
Profesional Universitario
Auditor Coordinador



DIANA ISABEL GÁLVIS SUÁREZ
Profesional Universitario
Auditor Líder