

COLEGIO LA PRESENTACION RIONEGRO

SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS
PERÍODO 1 DE 2019

1. COMPROMISOS PENDIENTES DEL PERIODO ANTERIOR:

COMPROMISO	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO
Retomar los resultados de auditoría externa para fortalecer el proceso financiero.	H. Alexandra Rico M. e integrantes del proceso	El periodo se trabajó en los resultados que arrojó la autoevaluación institucional, con el fin de mejorar la prestación del servicio y buscar la satisfacción de los estudiantes y de los padres de familia; lo anterior permite el mejoramiento continuo del proceso.
Continuar las reuniones con los responsables de las dependencias.	Hna. Alexandra y responsables de dependencias.	En este periodo no se realizaron las reuniones con los responsables de las dependencias; sin embargo, se realizaron diálogos personales con cada uno de los responsables, de manera que se hizo un acompañamiento personalizado. Se evidencia una satisfacción muy buena en la evaluación del servicio

2. CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR EL PROCESO

Identifique y analice los cambios en tecnología, infraestructura, personal, documentación que podrían afectar la calidad del servicio y que se han detectado desde la última reunión. Si es necesario regístrelo en el formato GESTIÓN DEL CAMBIO, FOGD4

- ✚ El cambio de responsable de dependencia del laboratorio de física.
- ✚ Licencia de maternidad de la auxiliar del economato.
- ✚ Licencia de maternidad de una docente.
- ✚ El contrato con la editorial Norma y Libros y libros.
- ✚ Instalación de nuevos equipos en las aulas de clase por la editorial Norma.
- ✚ Contratación de empleada de servicios generales.
- ✚ Clases extracurriculares.
- ✚ Contrato de prestación de servicios con la parroquia de la Presentación.

3. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Resultados de encuestas

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

Ver archivo de Excel satisfacción del cliente. (Graficas)

COLEGIO LA PRESENTACION RIONEGRO
SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS PERÍODO 1 DE 2019

ECONOMATO

Frente al servicio prestado en el economato en este primer periodo se presenta un promedio de 4.98%, mostrando así un resultado satisfactorio.

La buena prestación del servicio da cuenta de la entrega y responsabilidad de cada una de las personas que han colaborado en este tiempo de licencia de la auxiliar.

ENFERMERÍA

Se logra evidenciar un alto grado de satisfacción con un promedio de 4.98%, por parte de la comunidad educativa quienes son muy receptivos a la información y atención brindada desde esta área. Además los estudiantes toman una mejor cultura frente al auto cuidado y sus recomendaciones. Se pretende fortalecer día a día el servicio, no solo con la atención física de las necesidades en salud, sino que a través de las charlas de hábitos saludables.

BIBLIOTECA

En el servicio de biblioteca durante el primer periodo presenta un promedio 4,96% por disminución en el ítem de cumplimiento del horario asignado para la prestación del servicio, se debe a que en ocasiones se encuentra realizando otro tipo de roles que le corresponden dentro de la institución. Debe continuar trabajando en el ítems que no alcanzo la calificación del 5,00%.

BIBLIOBANCO

En el servicio prestado del Bibliobanco en este primer periodo se presenta un promedio de 4.94%, por la disminución en el ítems de claridad en la información entregada y cumplimiento del horario asignado para la prestación del servicio.

Debe precisar la información dada para así lograr la satisfacción de las necesidades de la comunidad educativa.

FOTOCOPIADORA

Observando los resultados que se obtuvieron en este primer periodo, con un promedio de 4.92%, concluimos que la satisfacción del cliente fue buena, sin embargo, hubo un poco de falencia en el ítem del cumplimiento del horario, debido a que en algunas ocasiones los estudiantes desean que se les preste el servicio en horas de clase, lo cual no está contemplado en el reglamento interno de la dependencia. Cabe resaltar que siempre estamos en búsqueda de la mejora continua.

Análisis de quejas y reclamos

(Ver archivo de las categorías)

COLEGIO LA PRESENTACION RIONEGRO

SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS
PERÍODO 1 DE 2019

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.

La respuesta frente a la solicitud del arreglo de la cancha se hizo inmediatamente, explicándole

Frente a la silletería se explica que se acogió el reclamo y que para el segundo periodo se dará respuesta positiva.

Frente a COBI se empezó el proceso a nivel de provincia manifestado las inconformidades el proceso de recaudo de cartera, se está a la espera de la respuesta por parte de los implicados.

Sugerencias, felicitaciones y otros.

Clasifique sugerencias e indique cuáles fueron acogidas y cuáles no.

Frente a la sugerencia se les explica que al inicio del año se le entrego al director de cada grupo su salón con todos los implementos de aseo. No obstante, haremos una revisión de cada uno de los elementos de aseo y si existe alguno que requiere cambio se procederá a hacerlo.

TIPO	TEMA
Reclamo	Solicita cambio de silletería en el grado 9°B
Reclamo	Manifiesta procesos inadecuados por parte de COBI.
Queja	Solicita cambio de silletería en el grado 9°A

PLANES DE MEJORAMIENTO

Control de servicio educativo no conforme

Reporte la información registrada en el FOGD10 SERVICIO EDUCATIVO NO CONFORME indicando cuáles son los servicios educativos no conformes más comunes y de mayor impacto. Defina cuándo se debe iniciar una acción correctiva de acuerdo a su recurrencia.

Para este periodo se presentaron 3 no conformes.

1 del 4° periodo de 2019 (continuidad del año 2018)

TIPO	TEMA
Sugerencia	Dotación del aula con los implementos de aseo 9°A

Ver FOGD 10.

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.

El Colegio no aplica criterios para la selección y seguimiento del desempeño de proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar productos o servicios de acuerdo con los requisitos.

A la fecha no se ha hecho el seguimiento del desempeño de Instruimos como proveedor de aplicación de pruebas tipo ICFES. No se pudo constatar que para la compra de las sillas realizada en abril del 2018 en el Colegio de la Estrella se hayan solicitado al menos tres cotizaciones, incumpliendo los criterios de selección establecidos en el procedimiento Gestión financiera PDRF1 versión 14. En el Colegio La Presentación de Medellín no se realizó el proyecto de inversión para la compra de 140 sillas realizada en marzo del 2018, incumpliendo lo establecido en el procedimiento Gestión financiera PDRF1 versión 14.

ASPECTOS A MEJORAR:

Los mantenimientos preventivos de los computadores

- Para describir en qué consisten y garantizar con ello la unificación de criterios para realizarlos.

El control sobre proveedores externos

- En particular de aquellos que prestan servicios que afectan directamente el proceso pedagógico, de modo que se asegure una gestión adecuada por parte de ellos.

La actualización de los inventarios

- Con el fin de asegurar que en forma oportuna se ingresen en él los bienes que han sido adquiridos en cada uno de los Colegios.

Frente a los aspectos a mejorar se han trabajado en cada uno de los departamentos implicados buscando minimizar el riesgo de incumplimiento.

COLEGIO LA PRESENTACION RIONEGRO

SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS
PERÍODO 1 DE 2019

Es de anotar que a nivel de los proveedores externos se requiere un compromiso de todo el personal para el cumplimiento de este control.

Con respecto a la actualización de los inventarios se ha trabajado, sin embargo, con el cambio de administración desde la provincia se espera la adquisición de un nuevo software que responda a las necesidades de las instituciones, además que permita saber la cantidad de activos fijos y el estado en los cuales se encuentran.

Respecto a los mantenimientos se trata de dar cumplimiento a lo estipulado en la planificación del mantenimiento de cada una de las dependencias.

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.

En el momento no se cuentan con planes de mejoramiento

CÓDIGO / RIESGO	CAUSA RAÍZ	OBJETIVO DE LA ACCIÓN	ACCIONES PARA PREVENIR EL RIESGO	ACCIONES PARA DETECTAR EL RIESGO	OBSERVACIONES
RF1	Inventarios desactualizados y falta de responsable en el control de los mismos.	REDUCIR	Asignar responsable del manejo de inventarios Seguimientos periódicos de inventarios	Seguimientos periódicos de inventarios Auditorías internas y externas Resultados de Autoevaluación Institucional	La mitigación del riesgo frente a los inventarios se está trabajando en la recopilación de la información en archivos de Excel que se envían a la casa Provincial y se está a la espera de los parámetros para la implementación del software.
RF2	Control: Falta Gestión para el recaudo efectivo por parte del departamento de Cartera de COBI	MITIGAR	Informes periódicos de la Gestión de Cartera por parte de la empresa COBI (personas reportadas, montos reportados, compromisos de pagos y seguimientos realizados) Realizar oportunamente la consolidación de los pagos en el módulo de costos educativos Master2000	Cartera Morosa generada desde la plataforma Master2000 Informe de reporte a DATACRÉDITO por parte de COBI	Por parte de la institución se cumple diariamente con la información de los recaudos, COBI se encarga de hacer el informe final de cartera.es importante anotar que las fallas de COBI han sido muy grandes. Hacen cobros a las personas que se encuentran a paz y salvo. Su servicio ha desmejorado notablemente frente a la gestión del año pasado. Existen muchas quejas a nivel verbal por parte de los padres de familia.

COLEGIO LA PRESENTACION RIONEGRO

SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS
PERÍODO 1 DE 2019

RF3	Falta de presupuesto para la adquisición del bien o servicio Falta de diligencia de la persona encargada de realizar la compra El servicio o recurso provenga de otra ciudad y se dificulte su consecución.	REDUCIR	Priorizar las necesidades que se presenten. Tener varias propuestas de proveedores que suministren el mismo bien o servicio.	FORF8 Orden de compra y control de recibo FOGD10 Servicio Educativo No conforme FORF14 Planificación de mantenimiento FORF16 Hoja de vida y registro de mantenimientos.	De acuerdo con la capacidad presupuestal que se tiene a nivel de institución se dan respuesta a las necesidades que presentan las diferentes dependencias de la institución; de igual manera se trabaja por dar respuesta de una forma rápida, sin embargo no se puede negar que a veces la información entregada por parte de quien solicita la compra o el servicio es incompleta, esto hace que la respuesta no sea dentro del tiempo estipulado.
RF4	Personal: Negligencia de la persona encargada de la información. Falta de control por parte del responsable del proceso. Desconocimiento del manejo de sustancias químicas	REDUCIR	Verificación y actualización de inventario de reactivos Seguimiento al inventario de reactivos Disposición final de reactivos vencidos, por parte de personal capacitado Almacenamiento seguro de los reactivos	Inventario de reactivos Inspecciones al Laboratorio por parte de la persona encargada de los recursos y de Copasst y de personal capacitado	En el laboratorio se ha realizado un trabajo conjunto con la responsable de la dependencia, de manera que se trabaje por la mitigación de dicho riesgo y que las mejoras que se hagan sean en beneficio de la comunidad educativa. Se hizo la depuración de los reactivos; este trabajo se hizo con una empresa responsable.
RF5	PERSONAL: Negligencia de la personas que tienen la deuda con el colegio. MÉTODOS: falta de gestión por parte de COBI para el recaudo de cartera. CONTROLES: por imposición de medidas legales	REDUCIR	Pagaré Alimentar correctamente en MASTER 2000 la hoja de vida del estudiante con los datos correctos	Visita de parte de los funcionarios de COBI para escanear la documentación requerida y legal de los estudiantes	Después de hacer el análisis no se evidencia que el recaudo de cartera sea eficiente y eficaz.

COLEGIO LA PRESENTACION RIONEGRO

SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS
PERÍODO 1 DE 2019

4. ACUERDOS Y COMPROMISOS PARA LA MEJORA

Enuncie las posibles mejoras y compromisos que se puedan realizar en su proceso y necesiten ser consideradas

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA
Continuar la comunicación con los responsables de las dependencias.	Hna. Alexandra Rico M. e integrantes del proceso	Todo el año
Acoger los resultados de la auditora interna, para aplicar sus respectivas acciones.	Hna. Alexandra Rico – Marisela Castaño e integrantes del proceso.	Segundo periodo.
Retomar los resultados de auditoría externa para fortalecer el proceso financiero.	Hna. Alexandra y responsables de dependencias.	Todo el año

Nombres de los responsables del proceso

Fecha de diligenciamiento:

Diligenciado 08 de abril 2019

Hna. Alexandra Rico Moncada