

COLEGIO LA PRESENTACION RIONEGRO

INFORMACIÓN DEL PROCESO DE RECURSOS FINANCIEROS SEGUNDO PERÍODO 2019

1. COMPROMISOS PENDIENTES DEL PERIODO ANTERIOR:

COMPROMISO	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO
Cambio de silletería para 9°A y 9°B	Economato	Se realizó el cambio de sillas, según inclusión en el inventario el 5 de abril de 2019
Reuniones con las dependencias	Economato	Durante el segundo periodo no se realizó reunión con las dependencias, pero si se realizaron diálogos con cada una para lo relacionado sobre todo a la encuesta de satisfacción FOGD12.
Retomar los resultados de auditoría externa para fortalecer el proceso financiero.	Hna. Alexandra y responsables de dependencias.	Cada periodo se leen los aspectos a mejorar de auditoria externa del 2018, fijándonos que si estamos dando cumplimiento. Para esto se puede ver más abajo en este informe lo relacionado a auditorías externas.

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

- ✚ Cambio de silletería en los grados 9°
- ✚ Se contrató un empleado de servicios generales
- ✚ Contrato de un docente para suplir una incapacidad larga (1 mes) de un docente
- ✚ Contrato de un docente para reemplazar una renuncia
- ✚ Instalación de los bebederos (instalados)
- ✚ Instalación de microondas para estudiantes (instalados)

3. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

3.1. Resultados de encuestas

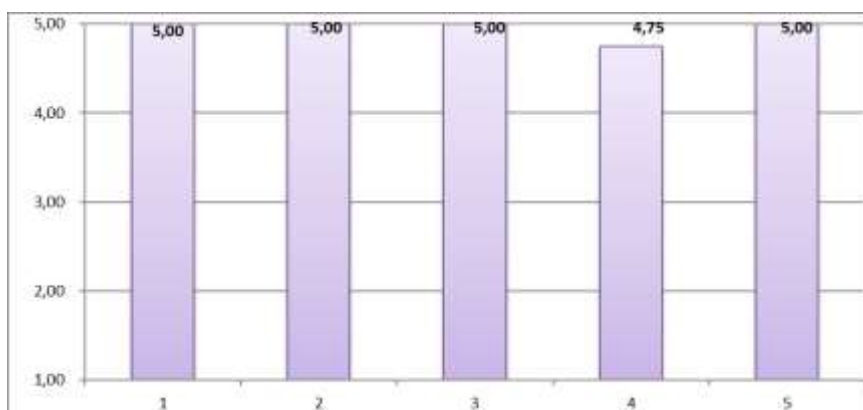
Analice los resultados de la SATISFACCIÓN DEL CLIENTE FOGD12 y otros que aplique

COLEGIO LA PRESENTACION RIONEGRO

INFORMACIÓN DEL PROCESO DE RECURSOS FINANCIEROS SEGUNDO PERÍODO 2019

ECONOMATO

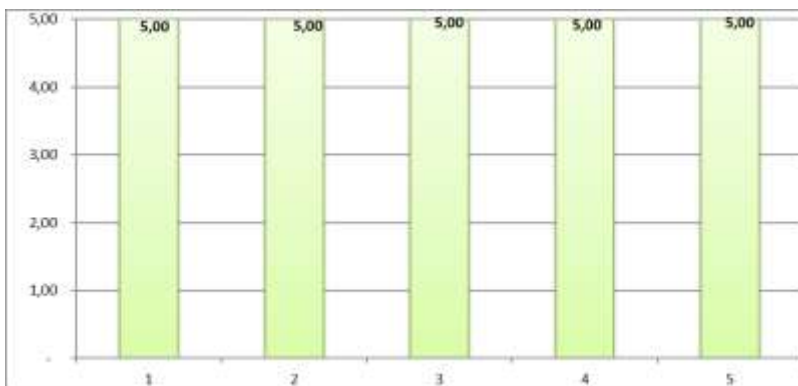
Dependencia: ECONOMATO											8	
Calificación / Ítem	100%	1	2	3	4	5	NR	Totales		ESTUDIANTES		
Cordialidad en la prestación del servicio	20%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	8	100,0%	0,0%	8	100%	5,00	
Claridad en la información entregada	20%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	8	100,0%	0,0%	8	100%	5,00	
Respuesta y/o soluciones frente a lo solicitado	20%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	8	100,0%	0,0%	8	100%	5,00	
Cumplimiento del horario asignado para la prestación del servicio	20%	0,0%	0,0%	0,0%	2	25,0%	6	75,0%	8	100%	4,75	
Agilidad en el servicio	20%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	8	100,0%	0,0%	8	100%	5,00	
Promedio											4,95	



Dependencia: ECONOMATO											14	
Calificación / Ítem	100%	1	2	3	4	5	NR	Totales		P. FAMILIA		
Cordialidad en la prestación del servicio	20%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	14	100,0%	0,0%	14	100%	5,00	
Claridad en la información entregada	20%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	14	100,0%	0,0%	14	100%	5,00	
Respuesta y/o soluciones frente a lo solicitado	20%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	14	100,0%	0,0%	14	100%	5,00	
Cumplimiento del horario asignado para la prestación del servicio	20%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	14	100,0%	0,0%	14	100%	5,00	
Agilidad en el servicio	20%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	14	100,0%	0,0%	14	100%	5,00	
Promedio											5,00	

COLEGIO LA PRESENTACION RIONEGRO

INFORMACIÓN DEL PROCESO DE RECURSOS FINANCIEROS SEGUNDO PERÍODO 2019



Dependencia: ECONOMATO

Calificación / Ítem

Cordialidad en la prestación del servicio

Claridad en la información entregada

Respuesta y/o soluciones frente a lo solicitado

Cumplimiento del horario asignado para la prestación del servicio

Agilidad en el servicio

100%	1	2	3	4	5	NR	Totales
20%	0	0	0	0	22	0	22
20%	0	0	0	0	22	0	22
20%	0	0	0	0	22	0	22
20%	0	0	0	2	20	0	22
20%	0	0	0	0	22	0	22

22
GENERAL

5,00

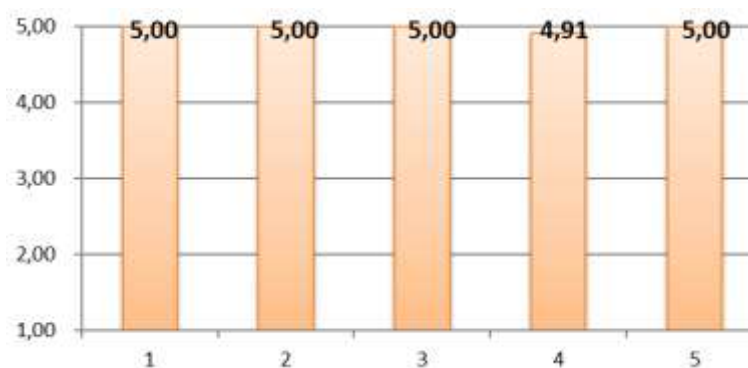
5,00

5,00

4,91

5,00

Promedio 4,98



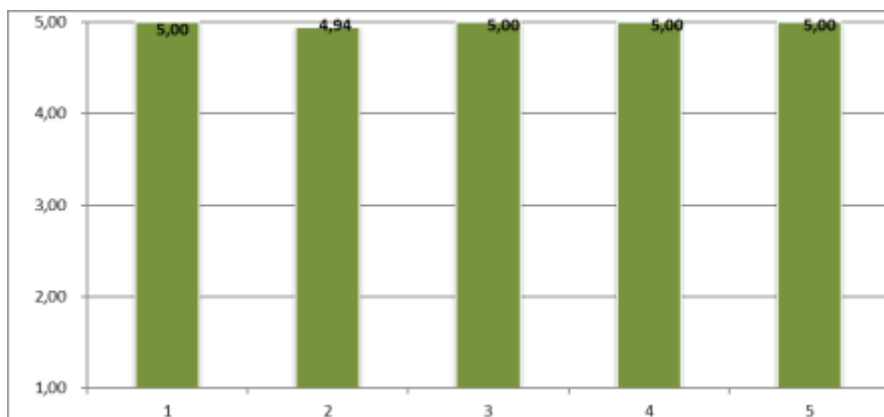
La prestación del servicio ha sido satisfactoria brindando una buena información y respuestas a las inquietudes. En cuanto al ítem # 4 (cumplimiento del horario) obtuvo una calificación de 4.91 haciendo el comparativo con respecto al primer periodo la cual fue de 4.89 se ve un aumento de puntaje. A nivel global mejora en la prestación del servicio, las estrategias utilizadas son eficientes, continuaremos con el compromiso de mejorar.

COLEGIO LA PRESENTACION RIONEGRO

INFORMACIÓN DEL PROCESO DE RECURSOS FINANCIEROS SEGUNDO PERÍODO 2019

ENFERMERÍA

Dependencia: ENFERMERIA													18
Calificación / Ítem	100%	1	2	3	4	5	NR	Totales				ESTUDIANTES	
Cordialidad en la prestación del servicio	20%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	18	100,0%	0,0%	18	100%		5,00	
Claridad en la información entregada	20%	0,0%	0,0%	0,0%	1	5,6%	17	94,4%	0,0%	18	100%	4,94	
Respuesta y/o soluciones frente a lo solicitado	20%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	18	100,0%	0,0%	18	100%		5,00	
Cumplimiento del horario asignado para la prestación del servicio	20%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	18	100,0%	0,0%	18	100%		5,00	
Agilidad en el servicio	20%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	18	100,0%	0,0%	18	100%		5,00	
Promedio												4,99	



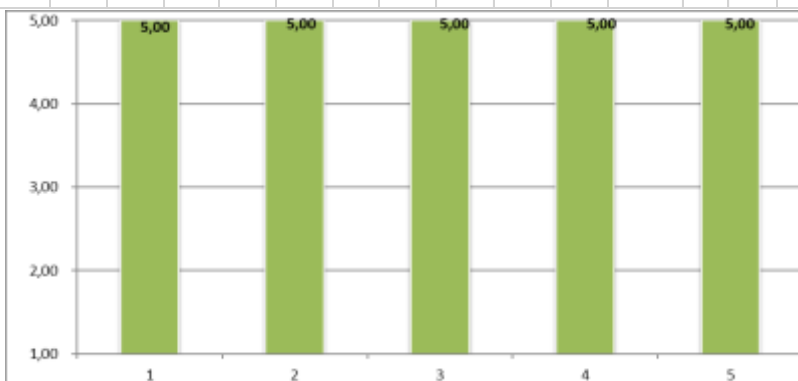
Se logra que los estudiantes tomen una posición más colaborativa en cuanto al tema de auto cuidado y prácticas protectoras de la salud, adicionalmente se evidencia en este segundo periodo una comprensión conceptual mayor de los estudiantes de básica secundaria referente al significado que tiene una urgencia vital y una indisposición en salud. Continuaremos trabajando constantemente en el servicio prestado, con el fin de fortalecer la cultura del auto cuidado y la prevención en salud. Continúa siendo el aspecto de claridad en la información el más bajo, aunque mejoró con respecto al primer periodo.

COLEGIO LA PRESENTACION RIONEGRO

INFORMACIÓN DEL PROCESO DE RECURSOS FINANCIEROS SEGUNDO PERÍODO 2019

BIBLIOTECA

Dependencia: BIBLIOTECA														29 ESTUDIANTES	
Calificación / Ítem	100%	1	2	3	4	5	NR	Totales							
Cordialidad en la prestación del servicio	20%	0,0%	0,0%	0	0,0%	29	100,0%	0,0%	29	100%	5,00				
Claridad en la información entregada	20%	0,0%	0,0%	0	0,0%	29	100,0%	0,0%	29	100%	5,00				
Respuesta y/o soluciones frente a lo solicitado	20%	0,0%	0,0%	0	0,0%	29	100,0%	0,0%	29	100%	5,00				
Cumplimiento del horario asignado para la prestación del servicio	20%	0,0%	0,0%	0	0,0%	29	100,0%	0,0%	29	13%	5,00				
Agilidad en el servicio	20%	0,0%	0,0%	0	0,0%	29	100,0%	0,0%	29	13%	5,00				
Promedio											5,00				



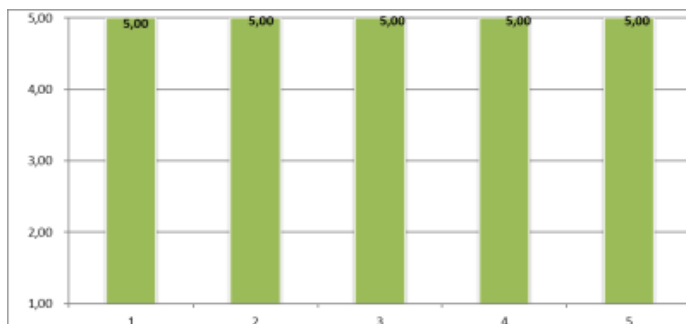
Durante el segundo periodo la evaluación en cuanto a satisfacción del cliente fue de 5; una calificación satisfactoria por ende la dependencia de la biblioteca tiene una satisfacción del 100% de 29 estudiantes que evaluaron la prestación del servicio de esta dependencia. Se procurará continuar con un buen servicio para dar respuesta a las necesidades con el fin de fortalecer día a día.

BIBLIOBANCO

Dependencia: BIBLIOBANCO														32 ESTUDIANTES	
Calificación / Ítem	100%	1	2	3	4	5	NR	Totales							
Cordialidad en la prestación del servicio	20%	0,0%	0,0%	0	0,0%	32	100,0%	0,0%	32	100%	5,00				
Claridad en la información entregada	20%	0,0%	0,0%	0	0,0%	32	100,0%	0,0%	32	100%	5,00				
Respuesta y/o soluciones frente a lo solicitado	20%	0,0%	0,0%	0	0,0%	32	100,0%	0,0%	32	100%	5,00				
Cumplimiento del horario asignado para la prestación del servicio	20%	0,0%	0,0%	0	0,0%	32	100,0%	0,0%	32	13%	5,00				
Agilidad en el servicio	20%	0,0%	0,0%	0	0,0%	32	100,0%	0,0%	32	13%	5,00				
Promedio											5,00				

COLEGIO LA PRESENTACION RIONEGRO

INFORMACIÓN DEL PROCESO DE RECURSOS FINANCIEROS SEGUNDO PERÍODO 2019

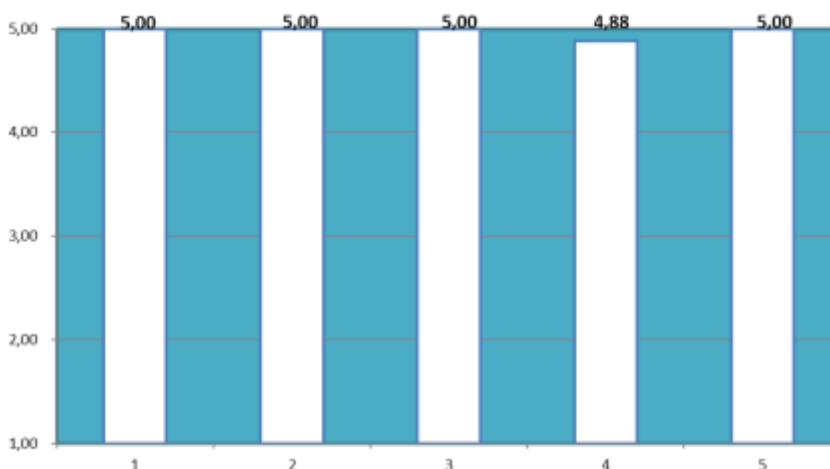


Durante este segundo periodo el promedio frente al servicio prestado fue del 5 por ende esta dependencia tiene una satisfacción del 100% en cada uno de los aspectos evaluados. Nuestros clientes potenciales son los estudiantes los cuales en la muestra que se tiene (32) evalúan muy bien el servicio; se les dio respuesta a sus inquietudes y necesidades del momento. Se procurará seguir prestando un excelente servicio para que este se mantenga en el tiempo.

FOTOCOPIADORA

Dependencia: FOTOCOPIADORA

Calificación / ítem	100%	1	2	3	4	5	NR	Totales	17 GENERAL
Cordialidad en la prestación del servicio	20%	0	0	0	0	17	0	17	5,00
Claridad en la información entregada	20%	0	0	0	0	17	0	17	5,00
Respuesta y/o soluciones frente a lo solicitado	20%	0	0	0	0	17	0	17	5,00
Cumplimiento del horario asignado para la prestación del servicio	20%	0	0	0	2	15	0	17	4,88
Agilidad en el servicio	20%	0	0	0	0	17	0	17	5,00
Promedio									4,98



COLEGIO LA PRESENTACION RIONEGRO

INFORMACIÓN DEL PROCESO DE RECURSOS FINANCIEROS SEGUNDO PERÍODO 2019

Según los ítems de evaluación, se puede observar que el servicio prestado en este periodo fue bueno con un porcentaje del 4.98 % en general lo que demuestra una buena satisfacción, sin embargo, el 4.88% del ítem de cumplimiento del horario sigue mostrando una falencia, aunque hubo una mejora en cuanto el periodo pasado, hay que prestar atención a este ítem para así lograr una excelente satisfacción. Es importante revisar la evaluación de los estudiantes frente al cumplimiento del horario, recalcándoles que el cumplimiento del horario es en los descansos y a la salida.

3.2 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.

TIPO	TEMA
QUEJA	Implementos de aseo y de clase están muy deteriorados
QUEJA	Faltan implementos necesarios para hacer el aseo
QUEJA	Malos olores en los baños
QUEJA	COBI reiteradamente cobra aunque estén al día con el pago
QUEJA	COBI cobra al personal que está al día en el pago
QUEJA	Organizar la cafetería ya que se pierde el descanso haciendo la fila
RECLAMO	Irregularidades en las cuentas de las compras efectuadas por mi hijo en la cafetería

Se recibieron seis (3) quejas para el colegio, lo más reiterativo fue por implementos de aseo en mal estado, que fueron cambiados, lo que generó satisfacción en las personas que interpusieron la queja.

Adicionalmente se hizo gestión a dos quejas relacionadas con COBI, por cobros aunque las personas se encuentren al día, a pesar de que COBI les escribe que hagan caso omiso si pagaron, las personas siguen inconformes con este proceso.

De igual manera en la cafetería se presenta una queja y un reclamo que se les remite para respuesta.

COLEGIO LA PRESENTACION RIONEGRO

INFORMACIÓN DEL PROCESO DE RECURSOS FINANCIEROS SEGUNDO PERÍODO 2019

Todos los reclamos y quejas, del colegio, COBI y cafetería cuando se hace la consulta de satisfacción es afirmativa.

3.3 Sugerencias, felicitaciones y otros.

RECONOCIMIENTO	Por el cambio de sillas del grado 9º.
SUGERENCIA	Asignar horarios en la cafetería para la hora del almuerzo
SUGERENCIA	Mejorar el servicio de cafetería
SUGERENCIA	Poner dispensadores de jugo y gaseosa
SUGERENCIA	El cuidado de los perros
SUGERENCIA	Arreglar la cancha de futbol
SUGERENCIA	Ponerle parrilla a las sillas del salón
SUGERENCIA	Organizar el baño de 4A

Clasifique sugerencias e indique cuáles fueron acogidas y cuáles no.

Se recibió una felicitación y cuatro sugerencias para el colegio:

Respecto a mejorar la casa de los perros, se entrará en análisis ya que ellos cuentan con su perrera. La cancha de fútbol presenta huecos y se mejorará para el tercer periodo. Respecto a la instalación de parrillas en las sillas, no será acogida la sugerencia ya que para eso se instalaron los lockers; el baño de 4ºA fue arreglado de inmediato.

Las sugerencias para cafetería aún no tienen todas, su respuesta, se les solicitará desde el economato mayor celeridad para sus respuestas.

En este periodo los tiempos de respuesta fueron largos, con un máximo de 26 días, se mejorará este aspecto para el tercer periodo.

4. SEGUIMIENTO A LOS INDICADORES

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

Ver los indicadores desde DARUMA.

5. PLANES DE MEJORAMIENTO

COLEGIO LA PRESENTACION RIONEGRO

INFORMACIÓN DEL PROCESO DE RECURSOS FINANCIEROS SEGUNDO PERÍODO 2019

5.1. 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 presentó 1 SENC por el código 9 de Recursos pedagógicos y tecnológicos en mal estado porque la cancha presentaba unos huecos a razón de las lluvias, éstos impedían el desarrollo normal de la clase de Educación Física, por este motivo se procedió a su reparación inmediata, ya que es un espacio pedagógico de mucho uso.

5.2. 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 auditoría externa no hubo NO CONFORMIDADES de gestión financiera específicas para el colegio de Rionegro, sin embargo, la relacionada a los proveedores externos, es un ejercicio que se trabaja en cada momento procurando cumplir con los documentos requeridos desde el procedimiento de la gestión financiera.

Frente a los aspectos a mejorar se han trabajado en cada uno de los departamentos implicados buscando minimizar el riesgo de incumplimiento, se tiene en cuenta:

- **Los mantenimientos preventivos:** se está gestionando a nivel de provincia una descripción general de los mantenimientos y qué se hace en cada uno de ellos. En los institucional se trata de dar cumplimiento a lo estipulado en la planificación del mantenimiento de cada una de las dependencias
- **El control sobre proveedores externos:** Se lleva desde la gestión educativa un control a Sislenguas Eafit en todo lo relacionado a lo educativo, se cuenta con carpeta del contratista en el Economato.
- **La actualización de los inventarios:** 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,

COLEGIO LA PRESENTACION RIONEGRO

INFORMACIÓN DEL PROCESO DE RECURSOS FINANCIEROS SEGUNDO PERÍODO 2019

además que permita saber la cantidad de activos fijos y el estado en los cuales se encuentran.

Se ejecutó la auditoría interna de gestión financiera el 29 de abril, los tratamientos a las no conformidades detectadas son:

Reinducción por parte de la Coordinadora de Gestión a líder del proceso y auxiliar contable del procedimiento de gestión financiera, registros y responsabilidades asociadas con su cargo.
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.
Realizar reinducción por parte de SST provincia a coordinadoras de gestión y evidenciar posterior despliegue de la información en pro de la adecuada gestión documental concerniente a Contratistas, subcontratistas y Proveedores.
Realizar reinducción por parte de SST provincia a coordinadoras de gestión y evidenciar posterior despliegue y seguimiento de la información en pro de la aplicación de normas de seguridad en laboratorios.
Reinducción, seguimiento periódico y control por parte de la coordinadora de gestión al cumplimiento de requisitos establecidos en el procedimiento PDRF1 a líder de proceso y responsables de dependencias
Hacer monitoreo y seguimiento por parte de la Coord. de gestión al diligenciamiento del plan de inducción y reinducción cuando ingrese personal nuevo al colegio

Se inicia la ejecución de acciones correctivas a partir del tercer periodo.

5.3. 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.

Se cuenta con las acciones correctivas en Daruma por las no conformidades de auditoría interna, de las que se inicia seguimiento en el tercer periodo. Plan: [PA1915-002](#)

CÓDIGO / RIESGO	CAUSA RAÍZ	OBJETIVO DE LA ACCIÓN	ACCIONES PARA PREVENIR EL RIESGO	ACCIONES PARA DETECTAR EL RIESGO	OBSERVACIONES
-----------------	------------	-----------------------	----------------------------------	----------------------------------	---------------

COLEGIO LA PRESENTACION RIONEGRO

INFORMACIÓN DEL PROCESO DE RECURSOS FINANCIEROS SEGUNDO PERÍODO 2019

RF 1	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.
RF 2	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.
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.

COLEGIO LA PRESENTACION RIONEGRO

INFORMACIÓN DEL PROCESO DE RECURSOS FINANCIEROS SEGUNDO PERÍODO 2019

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.
-----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------	------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------

6. OTROS ASPECTOS

Registre (opcional) cualquier aspecto que considere relevante para su proceso y que no esté contemplado en ninguno de los numerales anteriores.

No aplica para este periodo

7. 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 auditoria interna, para aplicar sus respectivas acciones.	Hna. Alexandra Rico – Marisela Castaño e integrantes del proceso.	Tercer y cuarto periodos
Retomar los resultados de auditoría externa para fortalecer el proceso financiero.	Hna. Alexandra y responsables de dependencias.	Todo el año
Actualizar la encuesta de A.E.I que se va a aplicar en el 2019	Hna. Alexandra Rico M y Marisela Castañeda O	Tercer periodo
Mejorar la cancha de fútbol	Hna. Alexandra Rico M	Tercer periodo

Nombres de los responsables del proceso

Hna. Alexandra Rico Moncada
 Marisela Janeth Castañeda Ocampo

Fecha de diligenciamiento:
 16 de julio de 2019

COLEGIO LA PRESENTACION RIONEGRO

**INFORMACIÓN DEL PROCESO DE RECURSOS FINANCIEROS
SEGUNDO PERÍODO 2019**