



**SISTEMA DE GESTIÓN  
COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN ENVIGADO**

CÓDIGO: FOGD11

SEGUIMIENTO  
DEL PROCESO

VERSIÓN: 15

**PROCESO:  
GESTION FINANCIERA**

**AÑO:  
2018**

**PERÍODO:  
SINTESIS**

**COMPROMISOS PENDIENTES DEL PERIODO ANTERIOR:**

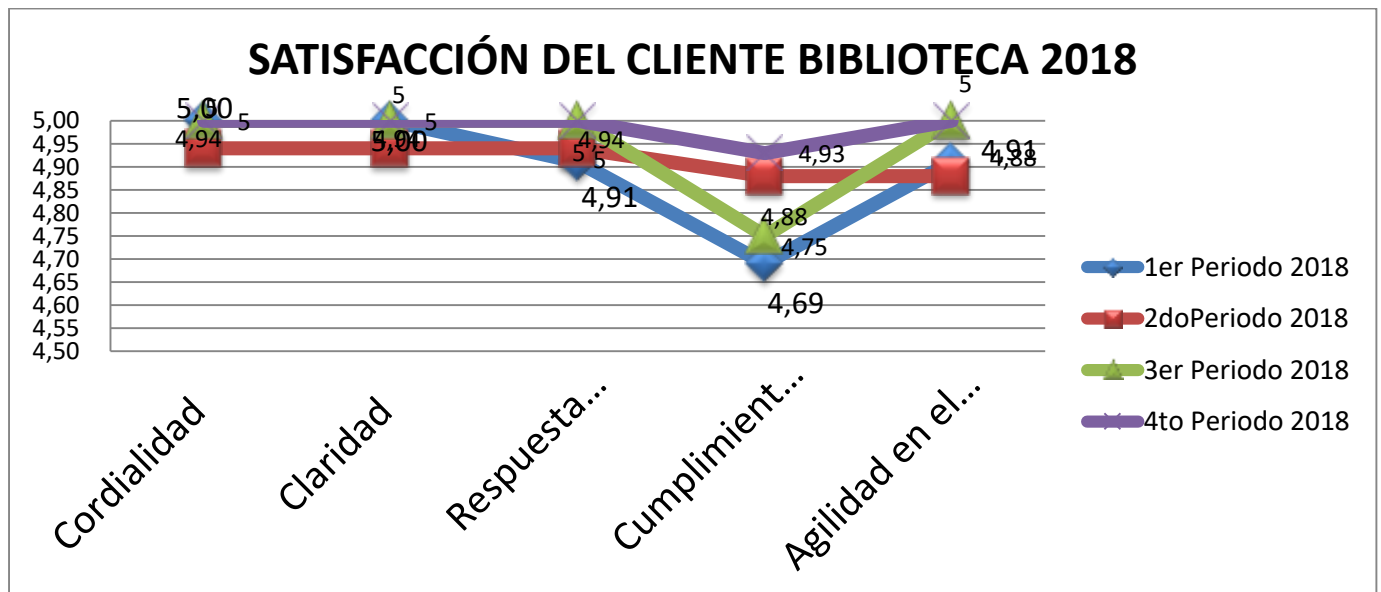
Durante el año se trabajaron 12 compromisos cumplidos al 100%

**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

**Resultados de encuestas**

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

**Biblioteca:** Esta dependencia aplicó un total de 92 encuestas durante el año escolar en la prestación del servicio educativo.





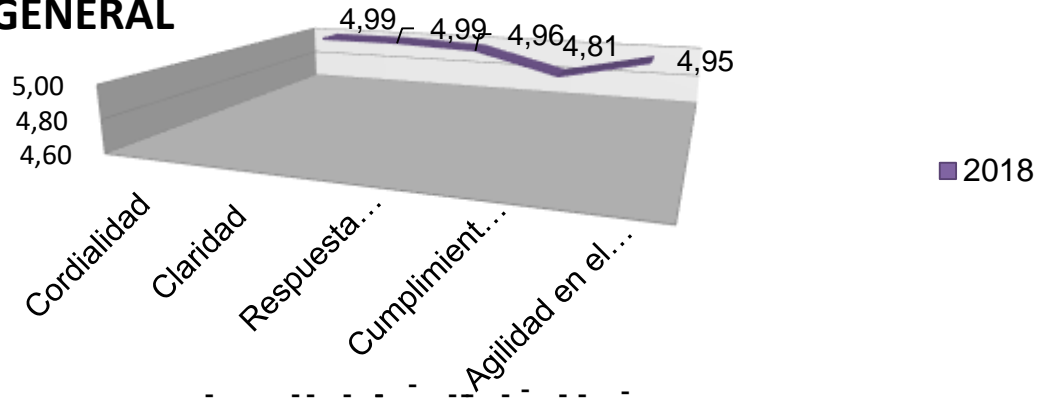
**SISTEMA DE GESTIÓN  
COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN ENVIGADO**

CÓDIGO: FOGD11

SEGUIMIENTO  
DEL PROCESO

VERSIÓN: 15

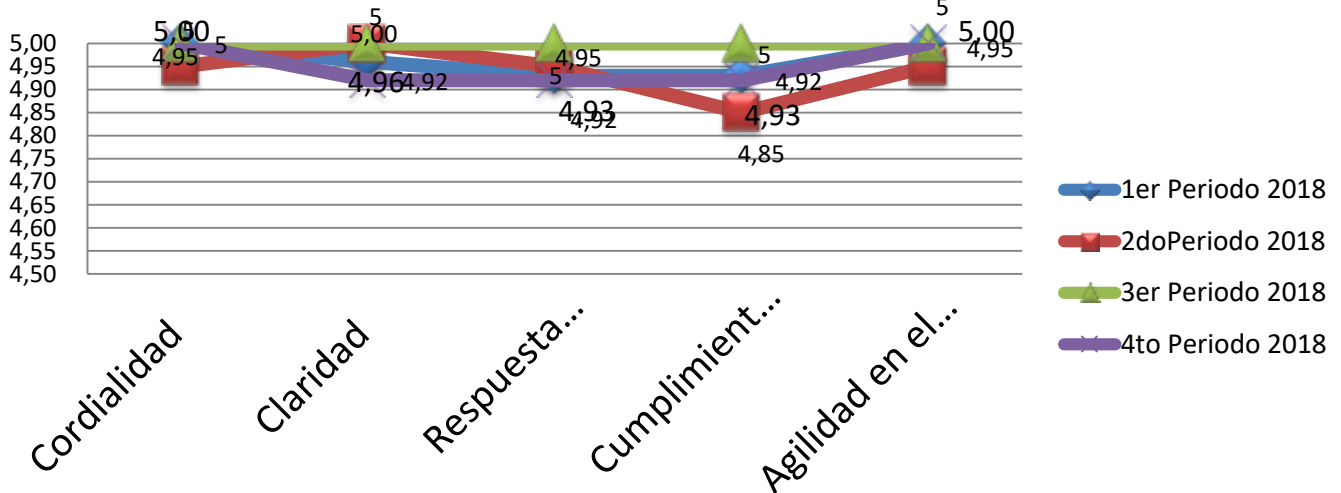
**PROMEDIO GENERAL**



Haciendo un comparativo de cada uno de los ítems en los 4° periodos se observa que el cumplimiento de horario en el primer y tercer periodo fue el ítem con más baja calificación. Los resultados muestran variables a lo largo del año, aclarando que todos los promedios están por encima de 4.5, esto indica que los clientes están satisfechos con el servicio que allí se ofrece, aclarando que se debe seguir fortaleciendo los aspectos más bajos.

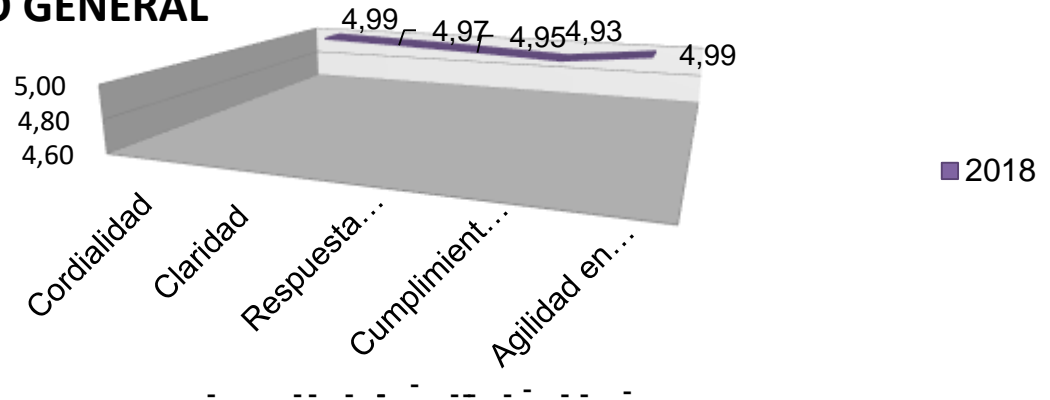
**Bibliobanco:** Las encuestas realizadas para este servicio durante el año fueron 90. El periodo en el que más encuestas se aplicaron fue el primero con 46; es de resaltar que se hizo durante el año una constante motivación con los docentes para la utilización del material con el que cuenta el bibliobanco, esto indica que los usuarios de dicha dependencia están optimizando los recursos que allí se ofrecen, obteniendo una calificación por encima de 4,5

**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE BIBLIOBANCO 2018**





### PROMEDIO GENERAL



**Fotocopiadora:** Para este año se aplicaron un total de 68 encuestas es esta dependencia

Durante el año escolar el servicio de fotocopiadora obtuvo un resultado satisfactorio en la prestación del servicio ofrecido ya que sus resultados oscilan por encima de 4,5, se nota valoración por parte de los clientes, sin embargo, se continuará planteando estrategias que nos lleven a cumplir la meta en su totalidad sobre todo en los aspectos menos valorados.

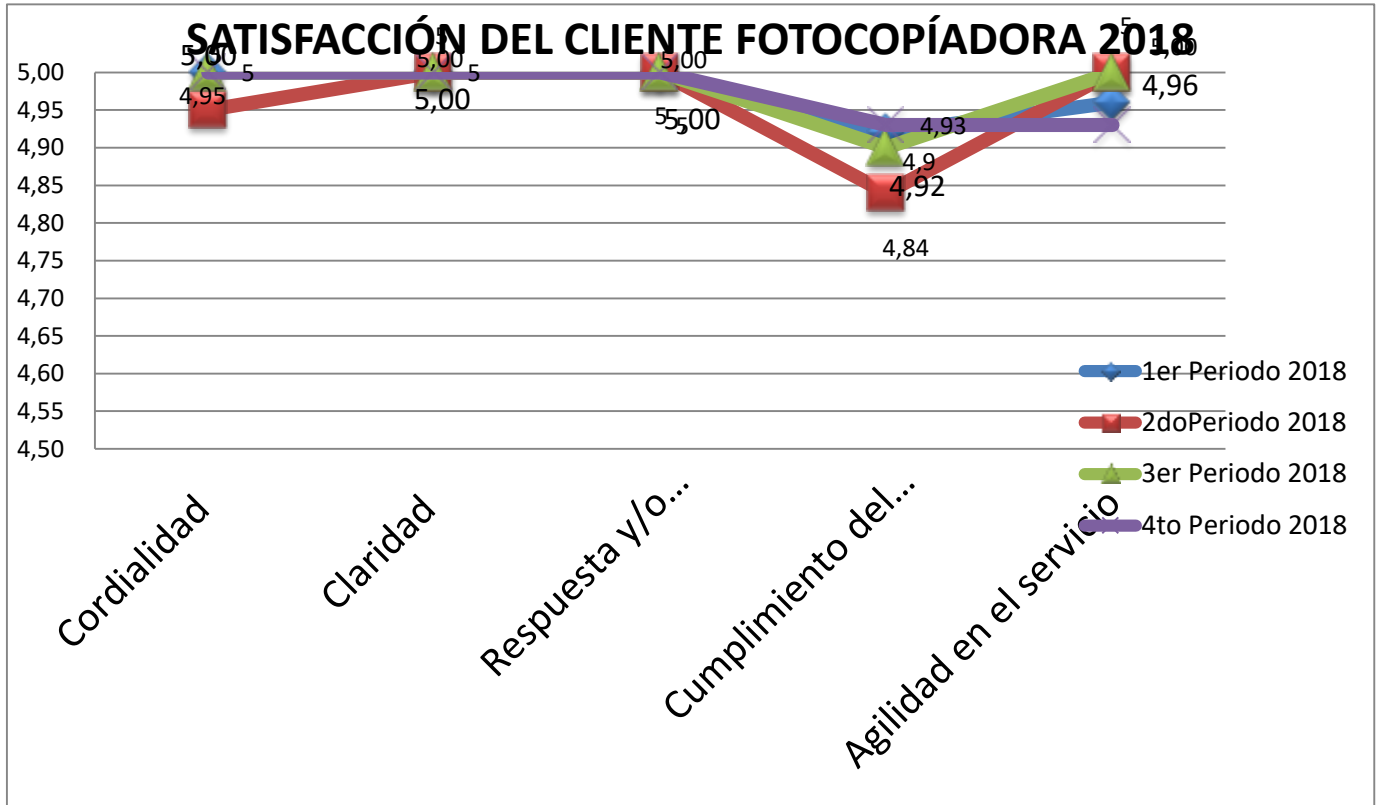


**SISTEMA DE GESTIÓN**  
**COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN ENVIGADO**

CÓDIGO: FOGD11

SEGUIMIENTO  
DEL PROCESO

VERSIÓN: 15





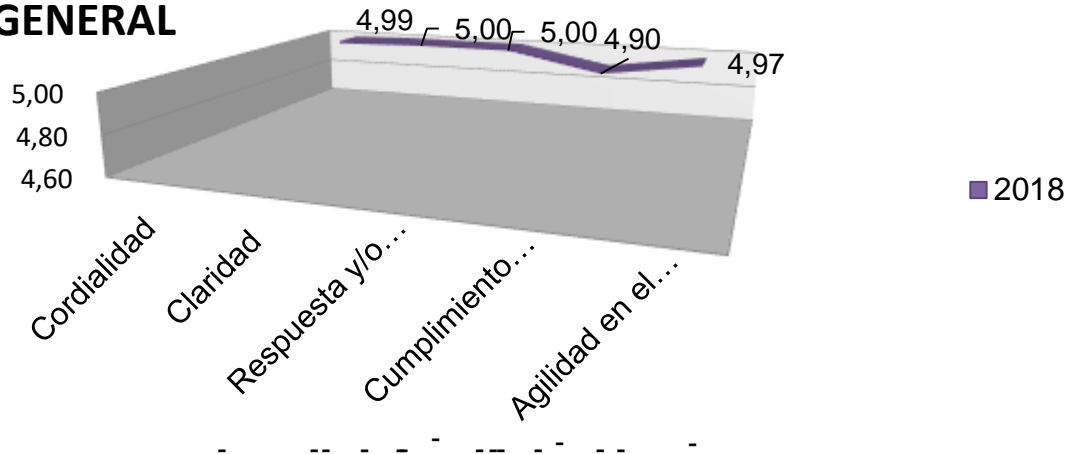
**SISTEMA DE GESTIÓN  
COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN ENVIGADO**

CÓDIGO: FOGD11

SEGUIMIENTO  
DEL PROCESO

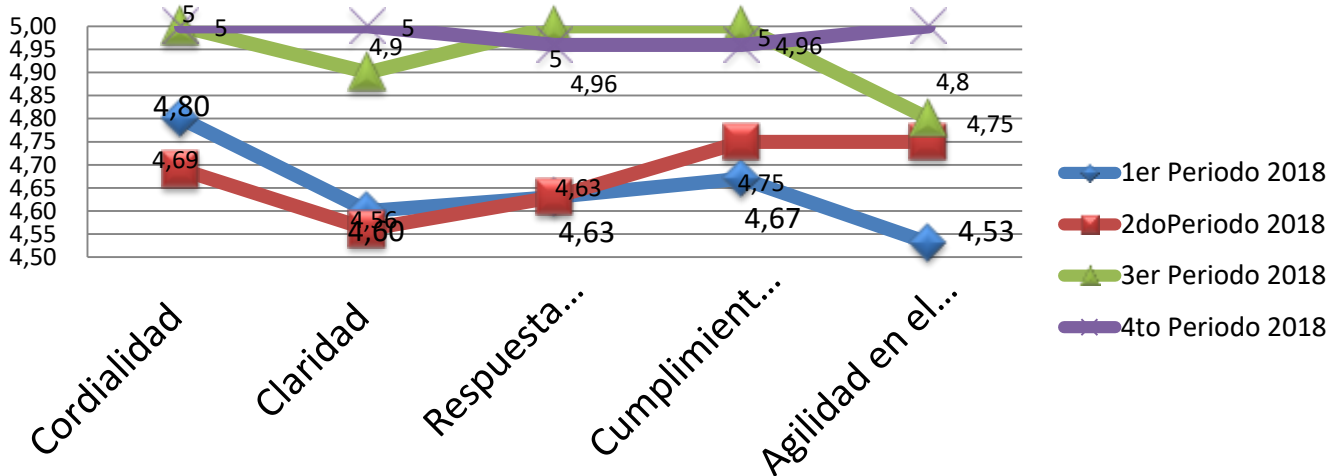
VERSIÓN: 15

**PROMEDIO GENERAL**



**Enfermería:** se aplicaron en esta dependencia un total de 83 encuestas. Esta dependencia fue una de las que obtuvo cambios significativos en la prestación del servicio, donde los resultados fueron satisfactorios oscilando la mayoría entre 4,5 y 5,0, los clientes manifiestan agrado por la dependencia y se procura la mejora continua.

**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE ENFERMERIA 2018**





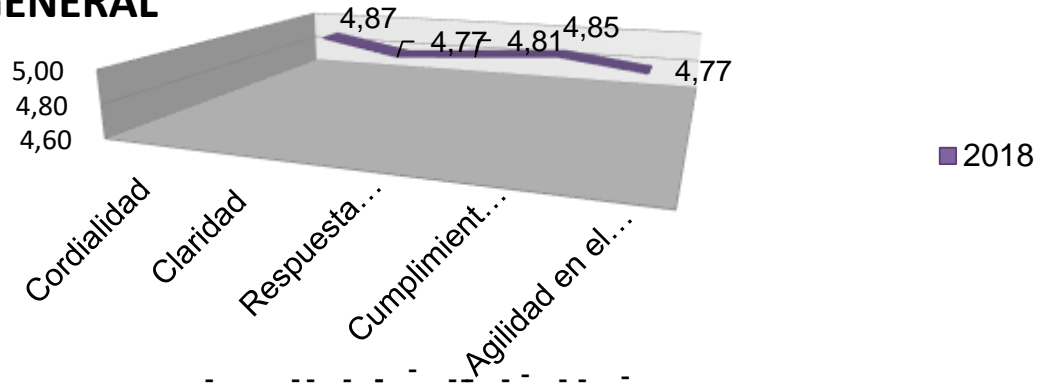
**SISTEMA DE GESTIÓN  
COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN ENVIGADO**

CÓDIGO: FOGD11

SEGUIMIENTO  
DEL PROCESO

VERSIÓN: 15

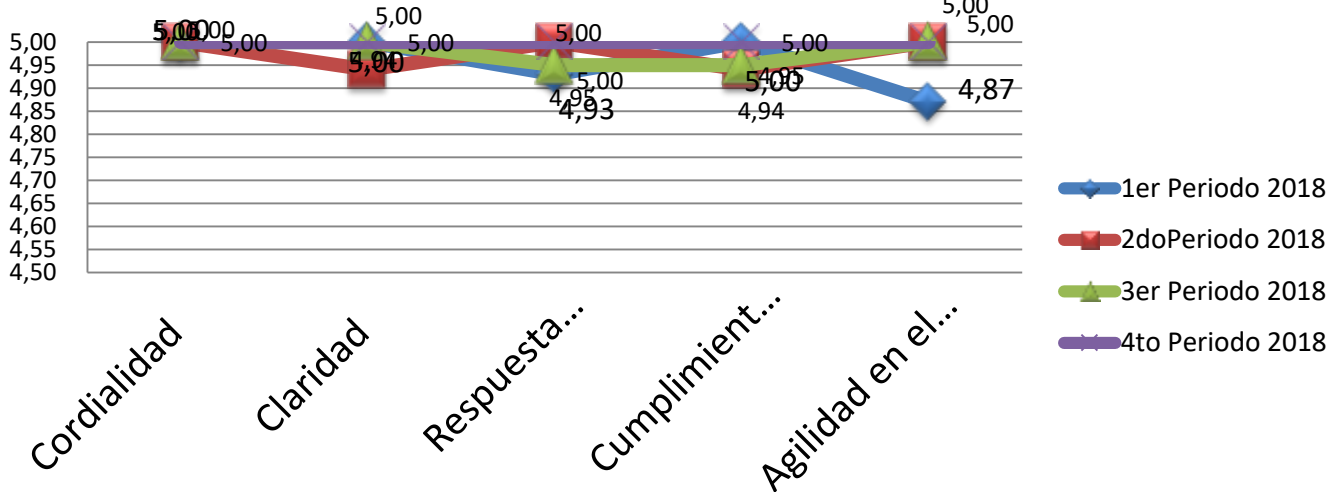
**PROMEDIO GENERAL**



**Economato:** Durante el año hubo un total de 82 encuestas, aplicadas de la siguiente manera padres de familia 39 y a los estudiantes 43.

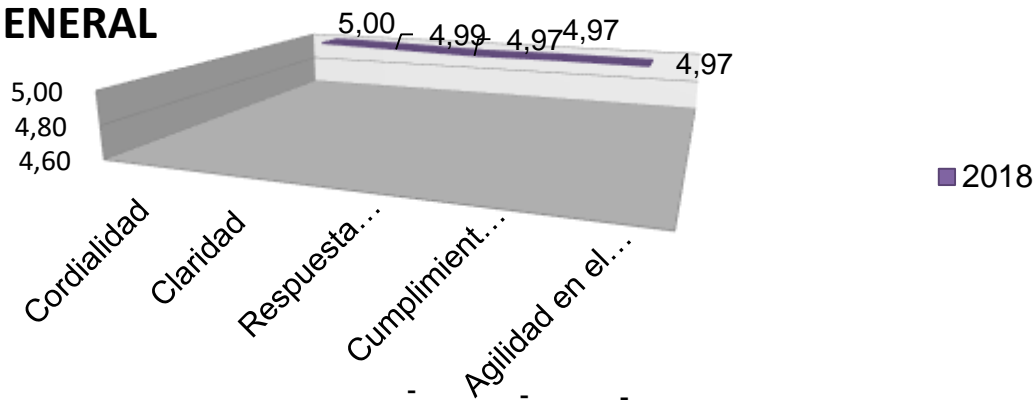
Como se puede evidenciar los resultados arrojados por los clientes en el servicio que ofrece la dependencia del economato se fortalecieron durante el cuarto periodo arrojando unos resultados óptimos en la prestación del servicio, ya que todos están en calificación 5, esta valoración se vio favorecida por el cambio de la auxiliar del economato, se continuará trabajando por la mejora continua motivando la prestación del servicio por las personas encargadas, esto hizo que los resultados finales fueran ponderados.

**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE ECONOMATO 2018**





## PROMEDIO GENERAL



### 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.*

Durante el año 2018 se presentaron las siguientes quejas y reclamos:

Primer periodo:

- No aplica

Segundo periodo:

- Cambiar la alimentación de la cafetería por una más saludable
- Que haya más seguridad al pasar la calle en la entrada principal y en parqueadero
- Mejorar la higiene de los baños
- Mejorar cancha de futbol

Tercer periodo:

Queja: Porque se pagó una pensión y no aparece registrada como tal

### 3.3 Sugerencias, felicitaciones y otros.

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

Para el año 2018 se presentaron las siguientes felicitaciones y sugerencias:

Segundo periodo:

**Sugerencias:**

- Facilitar cable HDMI y control para el salón de 11 B como herramienta de trabajo



- Poner una rampa que conduzca a los salones del segundo piso
- Que en la cafetería ofrezcan productos más saludables, que haya más mesas.
- Cambio de televisor en 11 A
- Que haya una papelería en el colegio
- Un buen televisor en los grados superiores
- Mejorar el parqueadero del colegio

#### **Reconocimientos:**

- Por los dispensadores

#### **Tercer periodo:**

##### **Sugerencia:**

- Poner los lockers en los salones.

#### **Cuarto periodo:**

##### **Reconocimiento:**

- Por los casilleros que pusieron en los salones

##### **Sugerencia:**

- Organizar la cancha de futbol

## **PLANES DE MEJORAMIENTO**

### **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.*

Durante el año se presentaron 2 servicios educativos no conformes en el 4° periodo correspondientes a un televisor del grado 9 y las 2 fotocopiadoras.

En el caso del televisor los padres de familia hicieron la reposición.

En el caso de las fotocopiadoras se arregló una de ellas y la otra queda pendiente para hacer el respectivo análisis.

#### **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.*





AUDITORIA INTERNA 2018

<i>Requisito</i>	<i>Descripción del hallazgo</i>	<i>Corrección, Evidencia y fecha de implementación</i>	<i>Análisis de causas</i>	<i>Acción correctiva propuesta y fecha de la implementación</i>	<i>Riesgo para incluir en la Gestión del proceso y fecha de entrega de la evidencia de su inclusión</i>
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	Al solicitar evidencias del control a la propiedad de proveedores externos, los auditados manifiestan que no se identifica, verifica ni protege la propiedad del aliado estratégico para la enseñanza del inglés incorporada para el servicio educativo, generando incumplimientos de norma, riesgos por conflictos contractuales y/o por pérdida de la	Elaborar inventario de recursos para hacerle entrega al proveedor (Responsable). Rotular la propiedad del proveedor externo. Elaborar inventario de recursos propios del aliado estratégico  Fecha: 3 de agosto de 2018	Falta de toma de conciencia (descuido) de las personas del proceso de las implicaciones de los incumplimientos contractuales y de norma.  <b>Mano de obra</b>  Falta capacitación sobre el control de la propiedad de proveedores externos. <b>Método</b>	(2) Establecimiento de protocolos institucionales de recepción de propiedad externa (actas, inventarios, listados) que indiquen el material que se usa para el servicio educativo, cantidad, estado y ubicación.  (3) Revisión semestral del control a la propiedad de los proveedores externos.	(3) Pérdidas económicas para la institución por el pago de propiedad perteneciente a terceros  (4) Pérdida o robo de los bienes institucionales



**SISTEMA DE GESTIÓN**  
**COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN ENVIGADO**

CÓDIGO: FOGD11

SEGUIMIENTO  
DEL PROCESO

VERSIÓN: 15

<i>Requisito</i>	<i>Descripción del hallazgo</i>	<i>Corrección, Evidencia y fecha de implementación</i>	<i>Análisis de causas</i>	<i>Acción correctiva propuesta y fecha de la implementación</i>	<i>Riesgo para incluir en la Gestión del proceso y fecha de entrega de la evidencia de su inclusión</i>
	propiedad institucional.				
RF5 Incluir los recursos en el inventario y almacenar	Al revisar los inventarios de las dependencias en el colegio de Rionegro se encontraron todos desactualizados.	Realizar el inventario de la dependencia de Primeros auxilios /Actualizar libro de Actas de BAJAS Y ALTAS.	Falta toma de conciencia de los responsables del proceso para exigir de las dependencias los requisitos.	(4)Realizar una reunión al semestre con los encargados de las dependencias para el seguimiento a sus actividades que evidencie compromiso de todos los integrantes del proceso enfatizando en las dependencias de laboratorios y enfermería	(5) Pérdida o deterioro de los bienes institucionales  (6) desaprovechamiento de los recursos con pérdidas económicas
RF5 Incluirlos recursos en el inventario y almacenar	En el laboratorio de química, se encuentra que las sustancias y reactivos, no cuentan con almacenamiento, control y disposición final adecuados, algunas sustancias se encontraron vencidas; representando riesgos a la	Mejorar las condiciones de almacenamiento, reparando los estantes dañados. Reemplazar los reactivos vencidos. Evidencia: FORF14. Planificación del Mantenimiento. Y	Falta de toma de conciencia en cuanto al impacto que puede tener el inadecuado almacenamiento de los reactivos. <b>Mano de obra</b>		(7) Afectaciones a la salud de los usuarios de los laboratorios a causa de los peligros a los que se exponen por condiciones inseguras en la manipulación de sustancias químicas.  (8) Demandas por parte de padres de familia o estudiantes



**SISTEMA DE GESTIÓN**  
**COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN ENVIGADO**

CÓDIGO: FOGD11

SEGUIMIENTO  
DEL PROCESO

VERSIÓN: 15

<i>Requisito</i>	<i>Descripción del hallazgo</i>	<i>Corrección, Evidencia y fecha de implementación</i>	<i>Análisis de causas</i>	<i>Acción correctiva propuesta y fecha de la implementación</i>	<i>Riesgo para incluir en la Gestión del proceso y fecha de entrega de la evidencia de su inclusión</i>
	seguridad en su manipulación e incumplimiento la Directiva Ministerial 67 de 2015 numeral 6.2	aplicación del Instructivo de almacenamiento de equipos de laboratorio del SMR (SMRITRF 1) Fecha de implementación: 31 de Agosto de 2018			(1) Sanciones legales o llamados de atención a nivel Provincial como resultado de incumplir las leyes, regulaciones, normas aplicables a las actividades del proceso.
RF6 Preparar material de la biblioteca	No se utiliza el Sistema de Clasificación Decimal Dewey, las tablas de Cutter y Diccionario de descriptores para realizar la disposición técnica de los libros en la Biblioteca de Rionegro, incumpliendo con las directrices del procedimiento de gestión	<b>Rionegro</b>	Falta toma de conciencia de las implicaciones de incumplimientos en la selección del personal <b>Mano de obra</b>	<b>(1) Desarrollar por parte de la coordinadora de gestión, la reinducción del procedimiento de Gestión Financiera y del impacto del incumplimiento de los requisitos, involucrando a la economía y auxiliar de economato</b>	(7) Afectaciones a la salud de los usuarios de los laboratorios a causa de los peligros a los que se exponen por condiciones inseguras en la manipulación de sustancias químicas.  (8) Demandas por parte de padres de familia o estudiantes



**SISTEMA DE GESTIÓN**  
**COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN ENVIGADO**

CÓDIGO: FOGD11

SEGUIMIENTO  
DEL PROCESO

VERSIÓN: 15

<i>Requisito</i>	<i>Descripción del hallazgo</i>	<i>Corrección, Evidencia y fecha de implementación</i>	<i>Análisis de causas</i>	<i>Acción correctiva propuesta y fecha de la implementación</i>	<i>Riesgo para incluir en la Gestión del proceso y fecha de entrega de la evidencia de su inclusión</i>
	financiera PDRF1 (Act. 6)				(1) Sanciones legales o llamados de atención a nivel Provincial como resultado de incumplir las leyes, regulaciones, normas aplicables a las actividades del proceso.
7.1.3 Infraestructura	Al revisar las hojas de vida, no se evidencia registro de mantenimientos correctivos y preventivos, afectando el control en los equipos necesarios para la operación de los procesos en el colegio de Rionegro.	<b>Rionegro</b>	Falta toma de conciencia de los aspectos relevantes del sistema de gestión por parte de las personas que integran el proceso. <b>Mano de obra</b>	<b>(1) Desarrollar por parte de la coordinadora de gestión, la reinducción del procedimiento de Gestión Financiera y del impacto del incumplimiento de los requisitos, involucrando a la economista y auxiliar de economato</b>	(5) Pérdida o deterioro de los bienes institucionales



## AUDITORIA EXTERNA

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.

## 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.

### 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.*

**SISTEMA DE GESTIÓN  
COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN ENVIGADO**

CÓDIGO: FOGD11

SEGUIMIENTO  
DEL PROCESO

VERSIÓN: 15

**GESTIÓN DE RIESGO**

CÓDIGO / RIESGO	CAUSA RAÍZ	OBJETIVO DE LA ACCIÓN	ACCIONES PARA PREVENIR EL RIESGO	ACCIONES PARA DETECTAR EL RIESGO	OBSERVACIONES
<b>RF1/</b> Generar y entregar facturas con tarifas sin la Resolución de aprobación de Secretaria de Educación.	Se requiere realizar procesos vitales para el sostenimiento de la institución como el presupuesto en una fecha específica.	Asumir	Enviar carta a Secretaria de Educación solicitando agilizar trámite Estar en contacto constante con la Secretaria de Educación.	Tener un registro de la directriz institucional por la ausencia de la Resolución para generar facturas.	Se realizó todo el proceso tal como lo indica la gestión financiera para la aprobación de los costos educativos para el año 2019. De igual manera se esperó la aprobación y en este momento ya se encuentran impresos los recibos de matrícula. En ningún momento se ha emitido facturación con tarifas que no estén aprobadas.
<b>RF2/</b> Fallas en el proceso de control de inventario.	Método: Inventarios desactualizados Personal: falta de responsable en el control de los mismos.	Reducir	Asignar responsable del manejo de software de inventarios Seguimientos periódicos de inventarios.	Resultados de Autoevaluación Institucional. Auditoría Internas.	En este riesgo se minimizo al máximo puesto que a la fecha se hizo revisión y actualización de todos los inventarios de las dependencias. Dándole de baja a aquellos elementos que se encuentran en mal

**SISTEMA DE GESTIÓN  
COLEGIO DE LA PRESENTACIÓN ENVIGADO**

CÓDIGO: FOGD11

SEGUIMIENTO  
DEL PROCESO

VERSIÓN: 15

					estado o que este obsoleto.
<b>RF3/</b> Que la compra de un bien o servicio no cumpla con las especificaciones requeridas o no se cuente con la garantía necesaria de parte del proveedor.	No se realiza una correcta evaluación y selección del proveedor.	Mitigar	Comunicación efectiva entre Ecónomas, rectoras y auxiliares contables. Realizar contratos con cláusulas pertinentes en casos que lo ameriten.	Que la calificación frente al cumplimiento de requisitos y garantías sea relevante para evaluarse como proveedor confiable o no. Cumplir estrictamente la actividad del procedimiento que habla de selección y evaluación. Se evaluará el proveedor y se consolidarán los resultados de los proveedores que son contratados desde la Casa Provincial. Revisión de documentación.	Cada vez que se solicita la compra de un producto o la prestación de un servicio de hace la evaluación del proveedor. Para este final de año se les enviara los resultados de la totalidad de la evaluación indicándole los aspectos que debe de mejorar y aquellos en los cuales deben permanecer por su buena calificación. Además se buscara que exista una relación de beneficio mutuo
<b>RF4/</b> Incumplimiento de los pagos por parte de los padres de familia.	Control: Falta Gestión para el recaudo efectivo por parte del departamento de Cartera de la Casa Provincial.	Mitigar	Informes periódicos de la Gestión de Cartera por parte del departamento de Cartera Casa Provincial (personas reportadas, montos	Cartera Morosa generada desde la plataforma Master2000. Informe de reporte a DATACRÉDITO. Comunicación con Padres de Familia morosos.	Los resultados que se presentan con la empresa COBI encargada del recaudo de pensiones es muy bueno; son procesos que deben permanecer y darles el tiempo para llegar a que este riesgo sea muy bajo. La



CÓDIGO: FOGD11

SEGUIMIENTO  
DEL PROCESO

VERSIÓN: 15

			reportados, compromisos de pagos y seguimientos realizados). Realizar oportunamente la consolidación de los pagos en el módulo de costos educativos Master2000.		atención de la empresa frente a las dudas o inconformidades con los padres de familia son oportunas, claras, con evidencias. Se evidencia el proceso que hacen y el trabajo continuo para llegar a acuerdos con los padres de familia a la fecha tenemos en etapa administrativa en etapa administrativa 40.en etapa jurídica 36, en la pre jurídica 29.
<b>RF5/</b> Demora en la adquisición de un bien o servicio indispensable para la prestación del servicio educativo.	Falta de presupuesto para la adquisición del bien o servicio.  Falta de personal idóneo para la ejecución.  El servicio o recurso provenga de otra ciudad y se dificulte su consecución.	Mitigar	Priorizar las necesidades que se presenten. Tener varias propuestas de proveedores que suministren el mismo bien o servicio.	Realizar seguimiento a los registros FORF2 Registro de pago por daños y servicios, FORF8 Orden de compra y control de recibo, FOGD10 Servicio Educativo No conforme, FORF14 Planificación de mantenimiento y FORF16 Hoja de vida y registro de mantenimientos.	Cada día se busca dar respuesta frente a las necesidades que presenten cada una de las áreas o dependencias de la institución, esto se hace salvaguardando aquellos rubros de costos fijos y que el no pago oportuno generan sanciones legales y económicas para la institución.





CÓDIGO: FOGD11

SEGUIMIENTO  
DEL PROCESO

VERSIÓN: 15

<p><b>RF6/</b> Condiciones inadecuadas y mal almacenamiento e identificación de sustancias químicas en Laboratorios.</p>	<p>Personal: Negligencia de la persona encargada de la información. Falta de control por parte del responsable del proceso.</p>	<p>Reducir</p>	<p>Monitoreos de inventarios de reactivos. Retención de Paz y salvos. Verificación y actualización de inventario de reactivos. Disposición final de reactivos vencidos con personal capacitado. Capacitación a los docentes. Visitas técnicas</p>	<p>Inventario de reactivos</p>	<p>En la dependencia de química se hizo un proceso de identificación y clasificación de los reactivos donde se separaron los reactivos que no cumplían con los requisitos de la norma, ya que no se les encontró fecha de fabricación ni de caducidad, de igual manera aquellos cuyos recipientes estaban en mal estado. De igual manera se reestructuro locativa del laboratorio para señalar las rutas de evacuación esto permitió hacer una depuración del inventario que nos lleve al mejoramiento continua del servicio y la realización de mejores prácticas en el laboratorio.</p>
--	---	----------------	---	--------------------------------	---



## 6. OTROS ASPECTOS

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

- La adecuación de la biblioteca generando en ella un espacio más agradable para la prestación del servicio con la adquisición de 30 computadores.
- La adquisición de los pagos PSE para los pagos por internet de las pensiones.
- La adquisición de los lockers para todos los salones de clase
- La repotenciación de las vigas del túnel, el cambio del sonido de la capilla.
- La adecuación y revisión de los inventarios.
- Mejoramiento en la clasificación de los reactivos del laboratorio de química

## 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
Implementación de acciones que surgieron al responder la autoevaluación institucional.	Líder del proceso e Integrantes	Primer periodo 2019
Trabajar los no conformes de la auditoria externa.	Líder del proceso e Integrantes	Primer periodo 2019

Nombres de los responsables del proceso

Hna. Alexandra Rico Moncada  
Ecónoma

Fecha de diligenciamiento: 28 de noviembre de 2018