

CONTENIDO

	Pagina
0. INTRODUCCIÓN.	3
0.1. Planteamiento y formulación del problema.	5
0.1.1 Planteamiento del problema.	5
0.1.2 Formulación del problema.	7
0.2. OBJETIVOS.	8
0.2.1 General.	8
0.2.2 Específicos.	8
0.3. DELIMITACION.	9
0.3.1 Espacio.	9
0.3.2 Tiempo.	9
0.4 JUSTIFICACIÓN.	10
0.5 MARCO TEÓRICO Y REFERENCIAL.	12
0.5.1. Marco teórico.	12
0.5.2. Marco referencial.	28
0.6 METODOLOGÍA.	31
0.6.1. Tipo de investigación.	31
0.6.2. Método de investigación.	31
0.6.3. Población y muestra.	31
0.6.4. Técnica de recolección de información.	31
0.7. CRONOGRAMA.	33
0.8. PRESUPUESTO.	34
0.9. GENERALIDADES DE LA ENSCI.	35
0.9.1. Identificación	
0.9.1.1. Razón Social	

0.9.1.2. Localización	
0.9.1.3. Misión	
0.9.1.4. Visión	
0.9.1.5. Símbolos (bandera, escudo, himno)	
0.9.1.6. Contexto histórico de la institución	
0.9.1.7. Objeto social	
0.9.1.8. Objetivos del proyecto educativo institucional	
0.9.1.9. Órganos de dirección	
0.9.1.10. Estructura organizacional	
0.10 CARGOS Y FUNCIONES	
0.11 PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS	
0.12 PROCEDIMIENTOS NO DOCUMENTADOS	
0.13 PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	
0.14 EVALUACION DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
0.14 EVALUACION DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	
0.15 RIESGOS	
0.16 RECOMENDACIONES (bases para la implementación del MECI)	
0.17 CONCLUSIONES	
0.18 ANEXOS	
0.18.1 ENTREVISTAS	
0.18.2 ENCUESTAS	
0.18.3 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ENSCI	
0.18.4 REGLAMENTO Y NORMAS DE BIBLIOTECA ESCOLAR	
0.18.5 FOTOGRAFIAS	
0.19 BIBLIOGRAFIA	

Diagnostico organizacional de la Escuela Normal Superior de Cartagena de Indias para sentar las bases de un proyecto de implementación del modelo MECI.

0.INTRODUCCIÓN

Todo tipo de institución tiene un objetivo a alcanzar e ideales que seguir, dirigiendo sus actividades al cumplimiento de estos; cuentan con normas internas y externas que condicionan su andar, además debe procurar que sus recursos sean utilizados de la mejor manera; para lo cual es necesario contar con un sistema que le permita avalar que el desarrollo de los procesos de la organización se realice del modo adecuado, es decir, que todas deben contar con un sistema de control interno efectivo.

Respondiendo a esto se realiza este trabajo, que se encuentra dirigido a realizar un diagnóstico organizacional en la Escuela Normal Superior de Cartagena de Indias; el cual permita identificar las fortalezas y debilidades que se presentan en la institución específicamente a nivel del control interno que se está ejerciendo, además de analizarse los riesgos que representan una amenaza para el normal funcionamiento y el alcance de los objetivos de la escuela.

La idea de realizar este diagnóstico nace de la percepción de varios hechos que generan una problemática para la institución y pone en entredicho el control interno que se está llevando a cabo, puesto que esta serie de sucesos hacen ver que el sistema existente no garantiza el manejo adecuado de los recursos y el desarrollo normal de los procesos.

Ahora bien, para iniciar se hace el estudio de los conceptos básicos de la planeación estratégica institucional, ya que estos son los que trazan de

manera conceptual la filosofía de la institución y el deber ser de su funcionamiento, además de otros aspectos que permiten conocer cómo se encuentra organizada, cada una de sus partes y sus necesidades.

Continuando con la evaluación de todo lo relacionado con el control interno, en qué condiciones se encuentra realmente, qué hay estipulado al respecto, cómo se está ejecutando, las virtudes y falencias que tiene; para finalmente presentar los aspectos más relevantes que la institución debe tener en cuenta para que pueda elaborar un proyecto de implementación de un control interno adecuado para la misma, basándose en el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005.

0.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

0.1.1. Planteamiento y formulación del problema.

La Escuela Normal Superior de Cartagena de Indias, como entidad pública se orienta por los principios de legalidad, transparencia, economía, eficiencia, eficacia y efectividad, siendo consecuente con el cumplimiento de las leyes y normas que rigen el sector público.

La Constitución Política ordena en su artículo 209 que se establezca para la administración pública, en todos sus órdenes, un control interno que se ejercerá en términos que señale la Ley, así mismo debe dar cumplimiento a las leyes 87 de 1993 “Estatuto del Control Interno” y 489 de 1998 “Sistema de Desarrollo Administrativo”, el Decreto 1599 de 2005 “Modelo Estándar de Control Interno MECI1000:2005”, la Ley 872 de 2003 “Sistema de Gestión de la Calidad” y Decreto 4110 de 2004, “Norma Técnica de la Calidad en la Gestión Pública NTCGP1000:2004”.

A pesar de esto, la Escuela Normal Superior de Cartagena de Indias no cuenta con un sistema de control establecido correctamente; sí tiene una persona a quien se le ha encargado ejercer el control sobre los bienes de la institución y diferentes procesos necesarios para el desarrollo normal de las actividades que se realizan conforme a los servicios que presta el ente, pero ello es totalmente insuficiente.

La persona encargada de esta labor basa gran parte de este trabajo en el control que realizan cada uno de los empleados en sus distintas dependencias, pero las visitas que realiza a cada una de ellas no son frecuentes, además estas personas lo ejercen más que todo porque son los que trabajan en ese espacio y por costumbre; entre sus funciones no se encuentra el llevarlo a cabo y lo hacen de acuerdo a lo que ellos les parece

que se debe hacer, ya que no se les entrega un orden de actividades a desarrollar para poder ejercer el control adecuadamente.

Debido a estas condiciones en que se ejerce el control se presentan distintas dificultades para la institución, como lo han sido la pérdida de algunos materiales en varias ocasiones; el hecho de que se presenten problemas sea con la planta física o los bienes muebles, que evolucionan poco a poco y por la falta de frecuencia en las actividades de control no se detectan a tiempo y “estallan” de un momento a otro colocando al personal en una carrera contra reloj para solucionarlos; al igual muchas veces genera que la información que se le presenta a terceros sea tardía, poco clara y en ocasiones inexacta.

Como se puede notar la no implementación de un sistema de control interno eficaz pone en peligro los recursos destinados para el desarrollo normal de las actividades, no sólo de esta sino de cualquier entidad, sea pública o privada generando directamente un impacto negativo sobre los clientes o población beneficiaria de las actividades propias de las instituciones.

Puesto que no se está aplicando un sistema de control adecuado de alguna u otra manera se está coartando la posibilidad del progreso de la institución y la coloca en una situación de riesgo inminente que desencadenaría fácilmente en la afectación total o parcial del flujo normal de las actividades de la escuela, resultando perjudicada principalmente la comunidad estudiantil, anexo a esta todas las repercusiones sociales que implica el que se vea afectada la educación.

0.1.2. Formulación del problema.

¿Qué elementos y factores debe considerar la Escuela Normal Superior de Cartagena de Indias a partir de un diagnóstico organizacional, para establecer las condiciones de implementación del modelo MECI de control interno?

0.2. OBJETIVOS.

0.2.1. Objetivo general.

Establecer las bases para la estructuración de un proyecto de implementación del MECI a través de un diagnóstico organizacional en la Escuela Normal Superior de Cartagena de Indias.

0.2.2. Específicos.

- Conocer la naturaleza de la institución, su estructura y función.
- Identificar los mecanismos de control que se aplican actualmente en la Escuela Normal Superior de Cartagena de Indias.
- Determinar los alcances y falencias en los procedimientos de control que se practican actualmente.
- Elaborar un plan con las bases para que la institución implemente el sistema de control interno basado en el enfoque MECI.

0.3. DELIMITACION.

0.3.1. Espacio.

El proyecto se realiza en la Escuela Normal Superior de Cartagena de Indias, ubicada en el barrio Nuevo Bosque de la ciudad de Cartagena.

0.3.2. Tiempo.

Se estará realizando este diagnóstico entre los meses de marzo y mayo de 2013, para dar informe de este a principios del mes de Junio del mismo año.

0.4. JUSTIFICACIÓN.

El gobierno nacional se ha preocupado porque todos los recursos del Estado sean distribuidos e invertidos de manera eficiente, promoviendo la implementación de normas que conceptualicen y regulen mecanismos estratégicos en todos sus organismos para lograr que dichos recursos produzcan los beneficios esperados.

Para ello el Estado estableció en la Constitución Política de 1991 el control interno como mecanismo que permita salvaguardar los bienes de carácter público en mano de las diferentes instituciones que lo representan en los distintos sectores, pero con el tiempo se nota que los resultados no han sido satisfactorios, por lo cual para el año 2005 establece el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 como el modelo que se debe aplicar en cada una las entidades públicas.

Por tal razón es imprescindible para la Escuela Normal Superior de Cartagena de Indias como institución pública que cuente con un modelo de control implementado, no sólo para actuar en armonía con los objetivos gubernamentales sino que permitan un control de mayor calidad y así se produzca un mejor impacto sobre los usuarios y en consecuencia a la sociedad.

Ahora bien, la institución primeramente se debe preocupar por conocer con certeza en qué condiciones se encuentra en relación a la parte de control, cómo funciona y cuáles son los alcances que tiene de acuerdo a la manera que se está llevando a cabo, para lo cual se hace justo y necesario que se realice un diagnostico organizacional, pudiendo identificar cuáles son los elementos y factores a tener en cuenta en la estructuración de un proyecto de implementación del MECI de parte de la escuela.

Realizándose este proyecto la escuela tendría un gran avance, ya que reconocería su estado actual y contaría con las bases necesarias para iniciar un plan de trabajo para (implementar el MECI) mejorar la manera de cómo se desarrolla el control, lo que permitiría que se prestara un servicio

de mayor calidad, contando con la posibilidad de tener una mejora tanto en la estructura física como la disponibilidad de recursos de manera inmediata para cualquier eventualidad que se presente en la institución y por supuesto a través de esto la cantidad de beneficiarios aumenta, presentando como protagonista a la comunidad estudiantil de todos los niveles de educación existentes en esta.

Además este proyecto nos permitirá entrar en un área de conocimiento que de cierta manera es nueva y valiosa para nosotros como futuros profesionales de la Contaduría Pública, pues al trabajarlo en una institución pública, específicamente una escuela, podemos conocer cuál es la estructura y el funcionamiento de este tipo de organizaciones, que difieren en muchos aspectos con las privadas que estamos acostumbrados a estudiar, lo que no sólo nos servirá a nosotros, los responsables del proyecto, también a nuevos estudiantes, incluso a muchos profesionales que de igual forma lo desconocen.

Para realizar este proyecto contamos con el apoyo de la directiva de la institución, la cual es consciente de las falencias presentes y por ende están dispuestos a colaborar en los aspectos que sean necesarios con el fin de encontrar los mecanismos que permitan la mejora de todos los procesos para el beneficio institucional; a parte el costo de la realización del proyecto no es muy elevado, es accesible para nosotros.

0.5. MARCO TEÓRICO Y REFERENCIAL.

0.5.1. Marco teórico.

Para poder realizar esta investigación es importante tener claridad sobre lo que es un “diagnóstico organizacional” y lo que es el “control interno”, los cuales son los dos conceptos sobre los que girará el trabajo a realizar, para ello serán estudiados teniendo en cuenta diferentes definiciones de fuentes de un gran valor conceptual y se tomara lo que sea significativo para este trabajo.

Primeramente se analizará el concepto de Diagnostico organizacional, características, los objetivos de su realización y otros aspectos que van ligados a su desarrollo.

Para analizar el concepto de diagnóstico organizacional se hace necesario descomponerlo y conocer la naturaleza de su primer componente, el cual es la palabra “diagnóstico”, que etimológicamente “está formada con raíces griegas. Sus componentes léxicos son: el prefijo dia- (a través de), gnosis (conocimiento), más el sufijo –tico (relativo a)” (Anders) lo que lleva a entender que “diagnóstico” sería el conocimiento de un objeto a través de.

Ahora bien, la real academia de España en su diccionario asocia el término “diagnóstico” al verbo “diagnosticar”, definiendo este último de la siguiente manera “Recoger y analizar datos para evaluar problemas de diversa naturaleza” (Diccionario de la Lengua Española, 2001), acorde a esto y su etimología se estaría frente el conocimiento o evaluación de un objeto o problema a través de datos que han sido recolectados y analizados.

Para entender un poco más el concepto de diagnóstico se puede consultar en el ámbito de la medicina, pues en este campo se usa constantemente el término como diagnóstico médico; algunas de las definiciones que se pueden encontrar de este son las siguientes:

“Consiste en la identificación de una enfermedad para deducir su pronóstico e indicación terapéutica” (Surós & Surós, 2001).

“proceso que define pacientes y clasifica su enfermedad, que identifica su probable destino o pronóstico y que nos induce a tratamientos específicos con la confianza de que serán más beneficiosos que perjudiciales” (Mézquita, 2006)

Otras apreciaciones que pueden servir para comprender el concepto de diagnóstico médico y permita asociarlo de mejor manera a este trabajo son:

“El diagnóstico se basa en el análisis de datos seguros. El razonamiento sólo será válido cuando descansa sobre nociones exactas y hechos precisos, pero cuando no se cumplen estos principios los resultados siempre serán erróneos. La validez de una deducción depende de la calidad de las observaciones en que ella se basa.” (Novás, Gallego, & León, 2006)

“los médicos tratamos de agrupar los síntomas y signos para realizar el ejercicio diagnóstico, para ello construimos determinadas asociaciones: tríadas, tétradas, y sobre todo, síndromes...”

A medida que agrupemos más síntomas y signos tendremos que considerar menos enfermedades como causas del problema que presenta el paciente y su valor orientador será mayor. Por ejemplo: bocio, temblor, taquicardia y exoftalmos equivalen a hipertiroidismo; así como poliuria, polidipsia, polifagia y pérdida de peso a la diabetes mellitus. Cada uno de estos síntomas y signos por separado obedecen a múltiples causas, de ahí la importancia de agruparlos. Debemos también señalar que hay síntomas y signos, que debido a su elevada sensibilidad o especificidad para una enfermedad, o su relación estrecha con su fisiopatología, tienen un mayor peso en el diagnóstico que la suma de otros síntomas o signos menos importantes” (Novás, Gallego, & León, 2006)

Considerando las apreciaciones anteriores se comprende que el diagnóstico médico consiste en la identificación de una enfermedad mediante el estudio hecho por el médico de los síntomas y signos que presenta el paciente, realizando un pronóstico del cómo podría evolucionar

el estado de este, además permite el asociamiento con tratamientos específicos para su mejoramiento. Y se hace hincapié en el rol que desempeñan los síntomas y signos, pues una mala interpretación de ellos podría llevar a deducciones erróneas y a procedimientos que en vez de ayudar empeorarían la situación.

Luego de lo planteado acerca del diagnóstico médico, se afianza la idea que se traía de que un diagnóstico es el conocimiento que se obtiene del estado de un objeto (problema, situación, etc.) a través del análisis de los datos (síntomas y signos) que presenta y se analizan, además se suma la idea de que este permite pronosticar e identificar los mecanismo necesarios a desarrollar para la solución del problema.

Teniendo claridad sobre el término “diagnostico”, se pasará a analizar el segundo componente del concepto que se está estudiando, el cual es “organizacional”, palabra derivada de “organización”, esta última con diversas acepciones, por lo que se conocerán algunas y luego se dedicará a estudiar la(s) apropiada(s) para los intereses de esta investigación.

La palabra “organización” etimológicamente tiene su origen del griego “organón” que significa “instrumento”, pero este significado aun no es lo suficientemente satisfactorio para suplir la necesidad de conocer su concepto.

Agustín Reyes Ponce, además de referirse a la raíz epistemológica antes mencionada del término “organización”, indica lo siguiente:

Pero quizás ilustre mejor el significado de este concepto, el uso que en nuestra lengua se da a la palabra “organismo”. Este implica necesariamente:

a) Partes y funciones diversas: ningún organismo tiene partes idénticas, ni de igual funcionamiento.

b) Unidad funcional: esas partes diversas, con todo tienen un fin común e idéntico.

c) Coordinación: precisamente para lograr un fin, cada parte pone una acción distinta, pero complementaria de las demás y ayudan a

las demás a construirse y ordenarse conforme a una teleología específica. (Reyes Ponce, 1994)

Por lo anterior se puede deducir que la organización es un conjunto de diversas partes, cada una con características y funciones diferentes pero que armonizadas persiguen un objetivo común.

Mientras tanto el diccionario de la real academia española da a la palabra organización 4 significados, de los cuales se traerá a colación las definiciones 1 y 3 que plantea.

La definición 1 que el diccionario le da a la palabra organización es “Acción y efecto de organizar u organizarse” (Diccionario de la Lengua Española, 2001), lo que crea la necesidad de consultar el concepto del verbo “organizar”, que está definido en el mismo diccionario como “Establecer o reformar algo para lograr un fin, coordinando las personas y los medios adecuados” (Diccionario de la Lengua Española, 2001) lo que sugiere que el término está ligado un tipo de orden dado a personas y recursos para alcanzar un fin acorde a los medios adecuados.

La definición 3 dice que es la “Asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines” (Diccionario de la Lengua Española, 2001), lo que indica que una organización es un sujeto conformado por diferentes personas que cuentan con normas y que van en busca de alcanzar un objetivo.

Presentándose estas dos definiciones dadas en el diccionario, se estará enfrentándose a dos concepciones de cierta manera diferentes, pero que cuentan con algunas similitudes; una primera concepción es la de tomar la organización como una acción; y la otra concepción está dirigida a percibirla como una sociedad, entidad, institución, es decir, como un actor.

De acuerdo a esto se encuentran los dos siguientes conceptos, cada uno perfilado a las dos concepciones mencionadas anteriormente:

*“La **organización** es el resultado de coordinar, disponer y ordenar los recursos disponibles (humanos, financieros, físicos y otros) y las actividades necesarias, de tal manera, que se logren los fines propuestos.”*

*“Una **organización** es un conjunto de elementos, compuesto principalmente por personas, que actúan e interactúan entre sí bajo una estructura pensada y diseñada para que los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, de forma coordinada, ordenada y regulada por un conjunto de normas, logren determinados fines, los cuales pueden ser de lucro o no.”*
(PromonegocioS.net, 2012)

Para la primera se puede dar como ejemplo la organización que se presenta en la realización de un evento, el desarrollo de procesos, entre otros, mientras que para la segunda el ejemplo es una empresa, institución, etc.

Se puede apreciar que en ambas concepciones hay elementos en común, los cuáles son, recursos y fines, por lo cual se concluye que toda organización busca alcanzar objetivos a través del uso adecuado de los recursos.

Para los intereses de este trabajo, la segunda concepción será a la que se le fijará mayor atención, pues el diagnóstico organizacional se relaciona más con esta, pero aun así no se deja totalmente a un lado la primera concepción, ya que puede ser de utilidad en algún momento.

Conociendo o teniendo una idea clara de lo que significa cada uno de los componentes del concepto que al principio se descompuso, el cual es el de Diagnóstico organizacional, se puede dar una significación a este de la siguiente forma: Es el proceso en el que se determina el estado en el que se encuentra una organización (empresa, institución) a través del análisis que se realiza a determinadas situaciones que se presentan (síntomas y signos), las cuales son resultados de ciertos problemas que se están dando, de igual forma se hace el pronóstico de lo que podría pasar con la

organización en el caso de que se sigan presentando (estudio de los riesgos), y se analizan las posibilidades de contrarrestar esta situación, cuál es el tratamiento a seguir para que los problemas sean solucionados o controlados.

Pero, aun este concepto no brinda todo lo que se necesita saber acerca de qué es un diagnóstico organizacional, por lo cual se tienen que estudiar otros conceptos, los cuales sean pronunciaciones de personas conocedoras del tema, que además brinden información de los objetivos, características y otros aspectos importantes a tener en cuenta al momento de realizar este tipo de trabajo.

Con respecto a diagnóstico organizacional se pueden encontrar los siguientes conceptos:

“En términos muy sencillos definiremos el diagnóstico como un proceso de comparación entre dos situaciones: la presente, que hemos llegado a conocer mediante la indagación, y otra ya definida y supuestamente conocida que nos sirve de pauta o modelo. El “saldo” de esta comparación o contraste, es lo que llamamos diagnóstico.”
(Vidal Arizabaleta, 2004)

“el diagnóstico es un componente de la dirección y la planeación estratégica que sirve a la toma de decisiones e involucra los fines de productividad, competitividad, supervivencia y crecimiento de cualquier clase de organización” (Vidal Arizabaleta, 2004)

Reconociendo estos apartes sobre diagnóstico organizacional se considera que en este el proceso que se realiza se basa en una comparación entre lo que es y lo que debería ser, estando en una empresa sería observar su actuar, el cómo se están desarrollando las diferentes actividades necesarias para el funcionamiento de la organización y esto se lleva a comparar con las normas, los procedimientos establecidos por la misma, aquello que han estipulado para su andar, además de las normas estatales que le condicionan.

De igual forma se entiende que este proceso representa para la organización una herramienta muy importante que le ayuda en la toma de decisiones, pues al conocer la manera de andar de la misma, se identifican las falencias que presenta, y los riesgos a los que está expuesto; dando así la posibilidad de analizar la manera de contrarrestarlos y decidir el modo más adecuado de proseguir.

Teniendo un concepto claro de lo que es el diagnóstico y lo que representa para la organización, su valor a nivel de la gestión en la misma, se puede pasar a conocer sus características y otros aspectos de importancia.

Una primera apreciación que resulta fundamental a conocer es la siguiente, en la cual nos indica que en un diagnóstico hay que hacer uso de diferentes miradas, las cuales pertenecen a distintas áreas del conocimiento, tanto científicas como desde lo común:

“El diagnóstico organizacional es una actividad interdisciplinaria en la que se conjugan conocimientos sobre administración, psicología y estadística, además del sentido común, la ética y la pragmática.”

(Raineri & Martínez, 1997)

Añadido a esto se encuentra el siguiente listado de características pertenecientes al diagnóstico organizacional.

“1.- Proceso de medición que puede variar desde una investigación experimental hasta una narración descriptiva.

2.- Tiene como objetivo describir y/o establecer relaciones entre variables de la organización y su medio para generar conocimientos que permitan entender, administrar y modificar las organizaciones.

3.- Proceso sistémico en el que participan diferentes actores, grupos de interés (dueños, administración, empleados, investigadores, clientes, etcétera).

4.- Proceso humano altamente influenciado por variables subjetivas, tales como percepciones, opiniones, valores, prejuicios de las personas que participan en él.” (Raineri & Martínez, 1997)

Anexa a la necesidad de conocer las características aparece la de conocer el para qué se hace un diagnóstico, qué es lo que se pretende obtener con su realización, en otras palabras, es importante saber cuáles son los objetivos de este proceso, y con respecto a esto se encuentra lo siguiente:

“Los estudios de diagnóstico organizacional buscan describir y/o establecer relaciones entre las variables de la organización y de su medio ambiente. El propósito de esta búsqueda de información es el de generar conocimientos que permitan entender, administrar y/o cambiar las organizaciones en función de dos grandes objetivos: por una parte, para mejorar la eficiencia y productividad de las organizaciones y, por otra, para mejorar la calidad, justicia y condiciones de vida laboral de sus trabajadores” (Raineri & Martínez, 1997)

Lo que nos enmarca en un par de objetivos fundamentales, uno con reflejo externo mientras que el otro será de carácter interno, pero ambos guiados al mantenimiento y mejoramiento continuo de la organización.

Finalmente a continuación se presenta una gráfica en la cual se resume el proceso del diagnóstico organizacional



En esta grafica se puede observar en un sentido que lo ideal es empezar conociendo a la organización, identificando su naturaleza, luego las condiciones en las que se encuentra de acuerdo a su entorno, para después analizar el funcionamiento interno, reconociendo y estudiando los problemas, para finalmente diseñar las estrategias que permitan su solución y así descubrir el camino a seguir.

Después de todo lo planteado finalmente cabe anotar que el diagnostico organizacional es un proceso que posee determinadas características pero aun

así es muy variable dependiendo de las circunstancias y de los objetivos que busque el mismo; por lo tanto cada diagnóstico organizacional es único.

Uno de los conceptos que no se debe dejar de lado para una mayor comprensión del contenido de este proyecto es el de control interno el cual ha estado enteramente ligado desde un principio a la función natural de toda organización.

Existen diferentes enfoques planteados a través del tiempo que de alguna u otra forma ha contribuido a la formación de un concepto amplio sobre lo que es el control interno.

Para empezar resulta justo traer a este trabajo el siguiente apartado en el cual se refleja la razón de ser de la necesidad de ejercer un control, la cual ha estado desde la antigüedad y sigue presente.

“toda cultura se encuentra atravesada por esquemas de pensamiento que determinan sistemas de valores. De acuerdo con estos, se asignan características particulares a objetos determinados. Dichas cualidades despiertan el interés de algunos sujetos, quienes suelen disputarse su apropiación. Es por esto que, para los poseedores de los objetos así valorizados, se torna necesario implementar dispositivos de vigilancia, custodia, protección y control, de tal manera que no se vea amenazado su capital.”
(Daujotas, Palacios, Diez, Ghione, Guirado, & Radiminski)

Lo anterior nos indica que el control se hace necesario debido a que existen ciertos objetos que de acuerdo a la cultura obtienen un gran valor y que despiertan interés sobre sujetos que procurarán obtenerlo, por lo cual el poseedor de ellos debe buscar la manera de evitar que se apropien de lo suyo o que estos se desvaloricen, para lo cual comienza a implementar estrategias de control.

Ahora bien, en la historia se observan distintas épocas de las cuales se puede identificar la ejecución de un control, comenzando con la antigua roma, siendo la división de responsabilidades un modo de ejercerlo, mientras la autorización

de gastos y de impuestos era responsabilidad del senado, los fondos eran custodiado por la asamblea legislativa. Pasando a la época de la industrialización se observa que se debe ejercer un control girando alrededor de la relación entre materia prima y productos finales.

Con estas ideas se enfoca al control en el papel de limitar el riesgo de errores y fraudes. Pero llegado el siglo XX se empieza a dar conceptos como tal sobre lo que es el control interno como observamos a continuación:

A. Holmes considera el control interno como “una función de la gerencia que tiene por objeto salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos y ofrecer seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización” (Holmes, 2008). Estos objetivos han de lograrse mediante los controles de procedimientos internos de la Empresa.

De acuerdo a lo mencionado por el autor el control interno está limitado solo a evitar el fraude y la pérdida de activos con un enfoque meramente financiero.

Según Walter B. Meigs lo define como: “un conjunto de medidas cuyo propósito básico es promover la operación eficiente de la organización, proteger los activos contra el desperdicio y el uso ineficiente, promover la exactitud y confiabilidad en los registros contables, alentar y medir el cumplimiento de las políticas de la compañía y evaluar la eficiencia de las operaciones.” (Meigs, Larsen, & Meigs, 1983)

La definición clásica del AICPA (American Institute of Certified Public Accountants; 1947) ha sido una de las más ampliamente aceptadas y dice: *“El Control Interno comprende el plan de organización y todos los métodos coordinados que se adoptan en el seno de un negocio para salvaguardar los activos, comprobar la exactitud y fiabilidad de los asientos contables, procurar la eficiencia operativa y alentar la observancia de las políticas ejecutivas prescritas... Un sistema se extiende más allá de las materias relacionadas directamente con las funciones de los departamentos de contabilidad y finanzas.”* En este concepto observamos una mayor amplitud y pluralidad del

mismo pues no limita al mismo sólo a lo relacionado con la contabilidad y las finanzas.

Otro concepto para analizar es el dado en 1992, en el Informe del “Committee of Sponsoring Organization” (COSO), el cual se le conoce también como “La Comisión de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway” en el cual queda expresado que el Control Interno se entiende como:

“El proceso que ejecuta la administración con el fin de evaluar operaciones específicas con seguridad razonable en tres principales categorías: efectividad y eficiencia operacional, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de políticas, leyes y normas.”

Esta conceptualización enmarca de manera generalizada su definición en tres aspectos: operatividad, información y cumplimiento.

Dados los anteriores conceptos es posible expresar uno más profundo y nutrido como el que se presenta a continuación:

“el control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- *Eficacia y eficiencia de las operaciones.*
- *Fiabilidad de la información.*
- *Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.*

La anterior definición refleja ciertos conceptos fundamentales:

- *El control interno es un proceso. Es un medio utilizado para la consecución de un fin, no un fin en sí mismo.*
- *El control interno lo llevan a cabo las personas. No se trata solamente de manuales de políticas e impresos, sino de personas en cada nivel de la organización.*

- *El control interno solo puede aportar un grado de seguridad razonable, no la seguridad total, a la dirección y al consejo de administración de la entidad.*
- *El control interno está pensado para facilitar la consecución de los objetivos es una o más de las diferentes categorías que, al mismo tiempo, se solapan.” (Coopers & Lybrand, 1997)*

De acuerdo a todos los conceptos dados, se puede concluir que el control interno es un proceso que tiene como fin la verificación de que los procesos se están dando de manera eficaz y eficiente, dando cumplimiento tanto a las normativas internas como las estatales y de igual forma velar porque la información generada sea fiable. De esta manera se evita o reduce la posibilidad de que se presente cualquier tipo de fraude.

Además se apunta que el control interno no se limita a los procedimientos que se establezcan para su andar, no basta tener manuales y políticas; lo fundamental es el trabajo que realice el personal en este aspecto, aclarando que no sólo está en manos de la gerencia sino que todos deben involucrarse para que el control interno se dé de la mejor manera.

Finalmente, un control interno practicado adecuadamente ayuda a que la organización tenga un buen funcionamiento, mejorando constantemente y alcanzar los objetivos institucionales.

0.5.2. Marco referencial.

- Modelo Estándar de Control Interno MECI para el Estado colombiano, perspectivas y elementos de juicio. Thaly Andrea López García. Universidad de Cartagena. Programa de Contaduría Pública 2009.

Tomando en cuenta los principios que fundamentan el modelo estándar de control interno para el Estado colombiano, la normatividad que regula el diseño e implementación del mismo, en este trabajo se presenta un análisis detallado de las perspectivas que definen su origen y de esta forma ofrece una metodología como herramienta de estudio para la implementación de este modelo.

Este documento es una investigación de tipo descriptiva-explicativa con un enfoque histórico que pretende abordar el concepto de control interno orientado a las organizaciones del Estado.

- Análisis del alcance de la implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 en las Entidades Públicas del Distrito Turístico y Cultural de Cartagena de Indias. Universidad de Cartagena. Programa de Contaduría Pública. 2009.

En este trabajo se pretende medir el alcance obtenido por el Hospital Universitario del Caribe después de la implementación del MECI haciendo énfasis en los beneficios y dificultades surgidos tras la implementación del modelo así como las estrategias que se han utilizado para facilitar dicho proceso. Por último muestra los resultados que se han obtenido en la E.S.E. después de la implementación del modelo estándar de control interno.

- Evaluación y diagnóstico del control interno de la universidad de Cartagena bajo el enfoque del MECI 1000:2005. Magola Gómez Bush y Malka Irina Tous.

En este trabajo se pretende evaluar el estado en el que se encuentra el control interno de la universidad de Cartagena a la fecha de la publicación de este, después de encontrarse la universidad en el desarrollo de la primera etapa de implementación del MECI que comprende cuatro actividades de las cuales se habían ejecutado dos que son el compromiso de la alta dirección como requisito para la implementación y la adopción de este mediante acto administrativo.

La evaluación se hizo tomando como base los resultados obtenidos de los datos suministrados por una serie de encuestas realizadas a funcionarios de la universidad de las cuales se pudo obtener un diagnóstico y se lograron anotar unas recomendaciones.

- Diagnóstico y rediseño del sistema de control interno de la empresa TEMPO EXPRESS S.A.S. Manuel Mendoza Ayala y Liz Carolina Regalado. Universidad de Cartegna, Programa de Contaduría Pública, 2013.

Esta monografía está enfocada al análisis del sistema de control interno de la empresa TEMPO S.A.S. con el fin de optimizar las operaciones económicas y administrativas de la organización. En esta se empieza realizando un análisis generalizado de la empresa donde se mencionan las políticas de esta y de manera más detallada los cargos que posee con sus respectivas funciones y responsabilidades.

Aquí también encontramos los procedimientos establecidos en el ente, tanto los que son documentados como los procedimientos que no necesitan documentación como lo son los procedimientos de gestión de calidad y del talento humano.

Consecuentemente nos encontramos con un diagnóstico del control interno y una evaluación de la estructura organizacional de la empresa para después iniciar en si con el rediseño del sistema de control interno. Al final nos encontramos con el rediseño del sistema del control interno con sus respectivas conclusiones y sugerencias que eran el objetivo principal del proyecto.

0.6. METODOLOGÍA.

0.6.1. Tipo de investigación.

El tipo de investigación es descriptiva porque nos encargaremos de conocer la manera en que se está manejando el control interno en la Escuela Normal Superior de Cartagena de Indias, identificando lo que esta manera de ejercerlo puede causar en el funcionamiento de la institución

0.6.2. Método de investigación.

El método a emplear será el de Estudio de Casos, debido a que utilizaremos como punto de referencia el MECI que es un modelo generalizado por el gobierno colombiano, pero sólo se estudiará para evaluar una institución específica.

0.6.3. Población y muestra.

La investigación cuenta con la comunidad educativa, conformada por estudiantes, docentes, administrativos, padres de familias y la comunidad aledaña a la institución como población, tomando como muestra el personal administrativo y una parte de los otros componentes de la comunidad, es decir, se tendrá en cuenta el aporte de pequeños grupos de docentes, estudiantes, padres de familia y algunos vecinos del sector, todos ellos escogidos al azar.

0.6.4. Técnica de recolección de información.

En nuestra investigación las técnicas que utilizaremos para recolectar la información serán la observación, entrevistas y encuestas. Se hará una descripción de lo que podemos observar relacionado con el objeto en estudio, tanto lo que sucede como lo que se encuentra plasmado en los actas y otras directrices; se realizarán encuestas a diferentes miembros de la comunidad para tener claridad de lo que ellos perciben; además se

practicarán entrevistas para captar las sugerencias que las personas tienen al respecto.

Como fuente primaria de información se tienen a la comunidad educativa de la Escuela Normal Superior de Cartagena de Indias, además de los documentos con los que cuenta la institución que nos sean de ayuda para el desarrollo de la investigación.

Como fuente secundaria de información se tienen diferentes libros, Leyes, páginas webs y otros trabajos de investigación relacionados que nos brinden claridad del tema a trabajar.

0.7. CRONOGRAMA.

PLANEACION DEL PROYECTO - CRONOGRAMA			1er trimestre				2do trimestre				3er trimestre				4to trimestre				5to trimestre				6to trimestre						
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			
Idea de Investigación	Idea propuesta de investigación																												
Diseño del Anteproyecto	Elaboración y aprobación del anteproyecto																												
	Planteamiento del Problema																												
	Objetivos, justificación																												
	Marco de referencia																												
	Diseño metodológico																												
Trabajo de Campo	Recolección de la información.																												
	Diseño instrumentos – Entrevista/otros.																												
	Redacción de la información obtenida																												
	Revisión del anteproyecto (tutorías)																												
Elaboración de capítulos	Redacción de diagnóstico																												
	Redacción de correcciones y recomendaciones del tutor.																												
	Redacción de conclusiones																												
	Entrega del informe final																												
	Sustentación.																												

0.8. PRESUPUESTO.

DESCRIPCIÓN DEL PRESUPUESTO				
TIPO	DETALLE	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
UTILES	PAPELERÍA		\$ 300.000	\$ 300.000
	LIBROS		\$ 100.000	\$ 100.000
TECNOLOGICOS	COMPUTADOR	1	\$ 900.000	\$ 900.000
PERSONALES	TRANSPORTE			\$ 300.000
IMPREVISTOS				\$ 50.000
TOTAL				\$ 1.650.000

0.9. GENERALIDADES DE LA ENSCI

0.9.1 Identificación

0.9.1.1. Razón social

Escuela Normal Superior de Cartagena de Indias

Nit: 8060011741-1

0.9.1.2. Localización

La escuela normal superior de Cartagena de indias se encuentra ubicada en la ciudad de Cartagena-bolívar, específicamente en el barrio Nuevo Bosque Transv.53 #23-35. Tel: 6675435. Además cuenta con una sede llamada Emma Villa de Escallón ubicada en el barrio El Bosquesito.

0.9.1.3. Misión

Nuestra misión es la de formar maestros con excelente calidad pedagógica, ética, académica y técnico informática para el desempeño profesional en los niveles de preescolar y básica primaria, capaces de liderar procesos educativos de calidad, que inciden en el cambio socio cultural del país, especialmente en la región del Caribe colombiano.

0.9.1.4. Visión

Esperamos llegar a ser una escuela normal líder en la formación de maestros y maestras con alta calidad en su desempeño profesional en los sectores urbanos, urbano marginal y rural en el nivel preescolar y en el ciclo de básica primaria, de tal manera que promuevan cambios sociales, culturales e innovaciones pedagógicas en las perspectivas de la autogestión institucional y la producción de conocimientos y saberes; mediante un currículo flexible, contextualizado e interdisciplinario que posibilite la integración de la tecnología y la informática en los procesos formativos, desde una mirada socio crítica de la pedagogía y la investigación, en atención a las demandas del distrito de Cartagena y el Caribe colombiano, en coherencia con el proyecto nación.

0.9.1.5. Símbolos

Escudo



Bandera



Himno

CORO

¡Avancemos normalistas!
A disfrutar el privilegio de enseñar
Siempre será nuestra mejor conquista
Ayudar a una justa sociedad.

Primera estrofa

En la costa caribeña
En el año 1840
Una escuela allí se creó
Y normal se denominó
La fortaleza de nuestra institución
Está en la ciencia, ética y pedagogía
Cuyo énfasis la comunicación
Es la base de toda formación.

CORO

Segunda Estrofa

Deleitando los saberes
Con el ritmo y melodía ancestral
Del estudiante normalista es un deber
Defender el patrimonio cultural.
Con el proyecto cabildo al andar
Los valores debemos rescatar
Como homenaje a la cultura caribe
Y rescatar nuestra propia identidad.

CORO

Tercera Estrofa

Liderando la misión
De formar maestros excelentes
Con esfuerzo, trabajo y vocación
Lograremos estar siempre presente
Nuevos caminos y senderos abriremos
Investigando e innovando con amor
Formadores de jóvenes seremos
Forjadores de una patria mejor.

0.9.1.5 Contexto histórico

Para conocer sobre el contexto histórico en el que se ha desarrollado la ENSCI desde sus inicios, diferentes momentos que resultan ser de gran importancia para llegar a ser la institución que es hoy en día, se tomará lo presentado en el trabajo de grado titulado “ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE CARTAGENA DE INDIAS.” Realizado y presentado en el año 2013 por los estudiantes VIVIAN CABARCAS, MOISÉS CARABALLO, JUDITH MORALES, KETY PERIÑAN del PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la FUNDACIÓN UNIVERSITARIA TECNOLÓGICO COMFENALCO.

En el trabajo mencionado luego de la investigación realizada se presenta el siguiente texto como historia de la institución:

Para historiar a la Escuela Normal, se hace imprescindible tener en cuenta cuatro (4) coyunturas o hitos que incidieron durante todo lo largo del siglo XIX determinados por la legislación colombiana. Estas normas son, el decreto de 26 de enero de 1822, la ley de 26 de junio de 1842, el decreto de 1º de noviembre de 1870 y el decreto 595 de septiembre de 1886. Las Escuelas Normales nacen en el territorio de la República de Colombia como resultado del Congreso de Cúcuta a través del decreto de 26 de enero de 1822.

Estos centros educativos surgen casi al mismo tiempo que en España, que consideró a la escuela normal en el 1821, hecho que nos da a entender el interés de nuestros gobernantes por el proceso educativo en el país, cuando a inicios del siglo XIX, apenas empiezan a abrirse estos centros de enseñanza en países como Francia (1805), Estrasburgo (1810); y España (1821), entre otros.

Esto se debe en gran parte a los contactos de los independentistas con los movimientos intelectuales de Europa, y a la oportunidad que tuvieron de leer y traducir algunas de las obras actualizadas en ese momento. A través del Decreto del 26 de enero de 1822, se ordena establecer escuelas

normales en las ciudades de Bogotá, Caracas y Quito. En su artículo 2 se puede leer: “Establecidas las escuelas en las ciudades mencionadas, se expedirán órdenes a los intendentes de Cundinamarca, Boyacá, Magdalena, Cauca e Istmo de Panamá para que de cada una de las provincias de su mando hagan venir a Bogotá un joven u otra persona de talento, que bajo las órdenes del intendente de la capital y enseñanza del maestro se instruya en el método lancasteriano”.

De aquí se infieren dos aspectos relevantes, el primero obedece a que esos jóvenes que asistirán a la capital, se instruyan debidamente para que sean los profesores, o mejor dicho, los directores de las escuelas de primeras letras de las demás provincias, teniendo en cuenta, que los directores de escuelas también daban clases.

El otro aspecto, y no menos importante que el anterior, es la inclusión de un nuevo método de enseñanza para Colombia, este es un paso fundamental en el proceso independentista, ya que se rompe con el tradicionalismo de los centros educativos del momento. Infortunadamente este Decreto no tuvo una aplicación eficiente, y si bien, los jóvenes que dice el decreto, no asistieron al requerimiento; la funcionalidad de las escuelas como tales no cumplió su objetivo formador. Sin embargo, el país siguió su camino por la historia educativa, entre la escuela de primeras letras, los colegios y las casa de estudio, y la creación de algunas universidades. A esto se complementa la creación de la Dirección General de Instrucción Pública, la cual estuvo bajo la dirección del doctor José Félix de Restrepo.

En este contexto sube a la presidencia de la República Pedro Alcántara Herrán, en el período comprendido entre 1841- 1845 siendo su Ministro del Interior Mariano Ospina Rodríguez, quien plantea la reforma educativa tanto en la escuela elemental, como en colegios y universidades; por medio de la Ley de junio 26 de 1842 establece las escuelas normales de instrucción primaria. En su artículo primero se lee “en cada capital de provincia habrá una escuela normal de educación primaria, bajo la inmediata inspección del gobernador.”

Esta ley se convierte en una contrarreforma al anterior decreto (26 de enero de 1822), expedido por el general Santander, ya que es una nueva oportunidad para el funcionamiento de las Escuelas Normales del país. Esto si se tiene en cuenta que con el decreto antes mencionado, sólo funcionaron tres normales, y si lo miramos desde el territorio colombiano, se convierte en una, y esta funcionó en Bogotá.

De esta forma, en este segundo momento, cada capital de provincia tendrá la oportunidad de crear un centro educativo de esta magnitud, donde sus profesores serán pagados por el Poder Ejecutivo, y en caso que no alcance a cubrir los gastos, encontramos nuevos elementos que contribuirán a sufragar estos sueldos con “la quinta parte del producto de aguardiente perteneciente a las rentas comunales y que no esté aplicada al pago de vacunadores”. Los otros numerales, se dirigen en el mismo sentido del anterior, en cuanto a los impuestos sobre el aguardiente, el producto del aumento hecho en el precio del tabaco, el sobrante de rentas municipales, etc.

Frente a este plan de 1842, como es conocido, ¿en qué momento empieza a funcionar la Escuela Normal de Cartagena? Para resolver este interrogante, se hace necesario recurrir a fuentes primarias y secundarias de los archivos y bibliotecas del país. El primer paso es analizar qué ocurrió a partir de la expedición de la ley, es decir, rastrear la reacción de la provincia ante semejante reto.

Jaime Jaramillo Uribe, en su ensayo “El proceso de la Educación del Virreinato a la época contemporánea”, publicado en el tomo III del Manual de Historia de Colombia, dice que después de la Ley, la primera escuela normal se abrió en Bogotá en el año de 1843; y que en cuanto a métodos de enseñanza se abogó por el lancasteriano, el individual y el simultáneo, según fueran las condiciones reales del medio.

Para la historia de las normales en Colombia, esta fecha (1843), se convierte en el segundo momento del devenir histórico de estos centros educativos; para Cartagena es la oportunidad que deben aprovechar los

gobernadores de turno para impulsar la creación de tan necesitado centro de educación. El primer indicio de interés sobre la apertura de la escuela normal lo encontramos en la persona de Pastor Ospina, quien en Circular de 22 de mayo de 1844, está solicitándole al Jefe político del Cantón un informe sobre el estado actual de la enseñanza primaria.

El gobernador solicita un informe detallado de cuantas escuelas públicas hay actualmente en ejercicio, con número de alumnos asistentes, y la aptitud de los preceptores, al mismo tiempo deja ver su interés en aplicar la Ley de junio 26 de 1842. Aquí se aprecia que las diligencias para crear la Escuela Normal se inicia casi dos años después de expedida dicha Ley, es ahora cuando el gobernador Ospina empieza a mostrar interés por darle cumplimiento.

La llegada del año 1847 es decisiva para la instrucción en la provincia de Cartagena, y lo es aún más para la Escuela Normal. El gobernador Posada Gutiérrez hace el esfuerzo necesario para la apertura de este centro educativo, y es así como a partir del segundo semestre empieza en firme las diligencias definitivas para tan esperado evento. Ya se ha conseguido por parte del Ejecutivo, la adjudicación del suprimido Convento de la Merced.

En el Semanario de Cartagena, el día 13 de junio aparece el primer aviso, dice así: en el edificio del suprimido convento de la Merced de esta ciudad debe construirse con autorización del gobierno el salón para la escuela normal de la provincia. Los que quieran contratar la mano de obra y los materiales necesarios separadamente, o ambas cosas juntas, pueden acercarse a la Gobernación a consultar el plano respectivo, para hacer sus proposiciones, en el concepto que la obra debe someterse a la mayor brevedad posible.

En Cartagena el 1° de junio de 1847 la ciudad se está preparando para la inauguración de la Escuela Normal, ya ha conseguido sede para su funcionamiento, y se están haciendo las adecuaciones pertinentes para poder iniciar las clases el próximo año. En la prensa local se observan las

diferentes noticias que se suceden relacionadas con las diferentes contrataciones para tal efecto. En enero de 1848, se publica el decreto de la gobernación sobre la apertura de la Escuela Normal, el cual manifiesta que el día 1° de febrero abrirá sus puertas al igual que la de primaria de la Catedral que le está anexa.

Encontramos en el decreto que la Escuela Normal cumplirá las funciones de evaluadora de todos los preceptores de las escuelas públicas primarias de la provincia, éstos, deberán presentarse a realizar los exámenes en el término de tres meses de abierta la Escuela Normal.

La evaluación es sancionatoria puesto que el preceptor que no la realice, o no la apruebe, será destituido de sus funciones. De esta manera la Escuela Normal inicia sus actividades académicas el 1° de febrero de 1848 en las aulas de la Universidad del Magdalena, por no haberse terminado a tiempo las obras que para ese efecto se desarrollaron en el extinguido convento de la Merced, pero una vez culminadas, se trasladaron a su sede propia, donada por el presidente de la República Tomás Cipriano de Mosquera a través del decreto de 28 de abril de 1848. El primer director de la Escuela fue el doctor José Manuel Royo, médico y abogado de la Universidad del Magdalena, reconocido por sus dotes de responsabilidad y hombre público.

La escuela se abre al público en dos modalidades, internados y externos; además se reciben estudiantes becados de bajos recursos que demuestren aptitud; para los internados y los becados, deben hacerse responsables los padres o acudientes, y presentar una fianza elaborada en la notaría pública; de ellas podemos mostrar la que firmó Francisco Franco, quien la presenta como responsable de su hijo Joaquín Franco, en calidad de pensionado de la Escuela Normal el día 21 de marzo de 1848.

La que firma el señor José Pastor Sánchez como responsable del joven Antonio Mendinieta; así mismo, la certificación notarial que firma el director de la Escuela José M. Royo, certificando que realizó el examen de aptitud al joven Mendinieta, y es admitido como alumno de la normal, el día 3 de marzo de 1848. Dentro de los alumnos externos encontramos a José Ángel

Anachuri, Justino de León, Celestino Aular, Agustín Varela, Gabriel de la Espriella, Juan Stevenson, Manuel de los Ángeles del Río, Miguel García, Juan Antonio Lozada y Reinaldo Torres.

Otro de los momentos históricos para la Escuela Normal es la aplicación del decreto de 1º de noviembre de 1870, conocido como el decreto Orgánico de Instrucción Pública, expedido por el gobierno liberal de los radicales. En él se estipuló desde la organización general y administrativa hasta los métodos de enseñanza, los sistemas disciplinarios, las formas y estilos de las construcciones escolares, los ideales morales y la formación del maestro. Una de las mayores preocupaciones fue la Instrucción popular, y para ello, surgió la necesidad de formar a los maestros que debían impulsarla.

Se buscaba así la independencia mental para consolidar las ideas de: libertad de pensamiento, libertad de expresión, libertad de cátedras, libertad de cultos, enfoques positivistas, educación laica, e ideas federalistas y librecambistas; y se creó por primera vez la Dirección Nacional de Instrucción Pública, anexa al Ministerio del Interior, con la responsabilidad de planear y asegurar el desarrollo de una política educativa.

Bajo estas premisas, las Escuelas Normales fueron una prioridad, porque su misión era, precisamente la formación profesional de los aspirantes a maestros, y para ello, debían dejar a un lado las prácticas tradicionales y pasar a métodos modernos, por lo cual, el maestro no podía seguir siendo un autodidacta, sino un educador nuevo, formado en la Escuela Normal, entonces, se estableció la Escuela Central en Bogotá, y se ordenó la creación de una escuela para cada uno de los Estados soberanos.

En Cartagena, se inauguró en 1872 la Escuela Normal. Ese mismo año llegó la Misión de nueve pedagogos alemanes al país, formados en las teorías de Pestalozzi y Frobell. Para la Normal de Cartagena fue asignado Julio Wallner, quien fue contratado el 16 de diciembre de 1871; al momento de su llegada, hubo problemas para iniciar labores porque la Sede donde va

a funcionar la escuela, aún no está terminada, de esta forma, se inician las actividades con la escuela Anexa a la Normal el 15 de febrero de 1872.

Además de lo presentado por el trabajo anteriormente referenciado, se pueden encontrar datos de relevancia en el PEI de la ENSCI, del cual se extrae lo siguiente:

Para una mayor comprensión de la historia de la Escuela Normal Superior de Cartagena, la podemos dividir en dos momentos:

Primer momento: Tradición Histórica.

- Entre 1850 y 1869, las Escuelas Normales estuvieron a punto de desaparecer, por la situación política del país. La Escuela Normal Superior de Cartagena, logro permanecer como institución formadora de los maestros que necesitaba la región.
- En 1875 la Normal fue reorganizada con el nombre de Academia del Bello Sexo, conservando su misión de formar maestros.
- En 1886 la Normal asume el nombre de Escuela Nacional de Institutoras.
- En 1892, adopta en nombre de Escuela Normal Nuestra Señora del Carmen, durante la Guerra de los Mil Días, como todas las Normales entro en receso. Retomó sus labores en 1904 bajo sucesivos gobiernos conservadores.
- En 1933, continúa funcionando. El ciclo de formación de maestros era de seis (6) años.
- En 1936, asumió el nombre de Escuela Normal Departamental de Señoritas, bajo la dirección de Doña Sixta Tulia Herrera de Meñaca.
- En 1943, nuevamente cambio la denominación por Escuela Normal Superior de Señoritas.
- A partir de 1968, adoptó el nombre de Escuela Normal Piloto de Bolívar.

De esta etapa data el testimonio de un considerable número de docentes activos vinculados a su planta de personal.

Segundo Momento: Historia Reciente:

- En 1982 se inicia la crisis de la Normal, pierde la sede en el sector histórico, pierde la razón social y se fusiona con otras instituciones en la Concentración Educativa Alberto Elías Fernández Baena. Se incluye como bachillerato pedagógico según decreto 267 del 17 de Marzo de ese mismo año.
- En 1995, según decreto 1135 del mismo año emanado de la Gobernación de Bolívar, se legaliza la existencia y funcionamiento de la Normal Departamental Nuestra Señora del Carmen de Cartagena, (artículo 2º). Se inicia la gestión para incluirla en el plan de reestructuración de las Normales que expresan su votación de mantener la naturaleza como centro formador de maestros.
- En 1996 mediante la Resolución 3081 del Ministerio de Educación Nacional es aprobada su solicitud de reestructuración por el Ministerio de Educación Nacional.
- El Acuerdo 06 de Marzo 3 del 2000 emanado del Concejo Distrital, fusiona la antigua Escuela anexa a la Escuela Normal Departamental y modifica la denominación de esta por Escuela Normal Superior de Cartagena de Indias.

Hacen parte de la historia reciente de la Normal un considerable número de egresados que han prestado sus servicios en otros departamentos de la región Caribe y son muestra reciente de la efectividad del proyecto educativo en el que fueron formados.

En el proceso de indagación sobre los egresados de la Normal se han encontrado un número considerables de educadores que presentan con orgullo sus experiencias y el crecimiento profesional constituido a partir de

la formación recibida en la Normal y ejercen su labor educativa en barrios populares de Cartagena, corregimientos y municipios aledaños.

En la construcción de la propuesta de reestructuración el sentido de pertenencia y los principios bajo los cuales los formó la Normal, se hace manifiesto en directivos y docentes quienes han asumido el reto de la autoevaluación institucional y de la construcción de nuevas opciones basadas en la investigación, el trabajo en equipo la producción de documentos, la búsqueda de información, la sistematización y significativamente, la voluntad de trabajar con persistencia en los procesos que confluyen en el mejoramiento de la calidad del servicio que brinda su institución centenaria.

0.9.1.6 Objeto social

En el siguiente segmento del PEI de la institución se puede reconocer con facilidad cuál es el objeto social de la misma:

“La escuela normal superior de Cartagena de indias es una institución educativa publica reconocida oficialmente mediante resolución distrital n° 122 de diciembre 15 de 2010 que Presta los servicios de formación educativa en los niveles de básica primaria, secundaria, media y programa de formación complementaria que hace referencia a la naturaleza de la Escuela Normal, que es la formación inicial de maestros, ese es su principal propósito”.

0.9.1.7 Objetivos del proyecto educativo institucional.

- Responder a los requerimientos del Proyecto de Nación, en relación con la formación integral de la persona.
- Favorecer el desarrollo humano, individual y social desde la formación integral de la persona

- Promover la información integral de la persona, fundamentada en principios pedagógicos, antropológicos y sociológicos, en el contexto del Caribe Colombiano.

0.9.1.8 Órganos de dirección.

La institución cuenta con la figura del Rector que es la persona quien dirige junto al consejo directivo.

0.9.1.9 Estructura organizacional

El siguiente esquema es el que representa la estructura orgánica de la institución, esta se enmarca en el enfoque sistémico, tal como se puede percibir:



0.10 CARGOS Y FUNCIONES

A continuación se presentan los cargos que existen en la parte administrativa de la institución, cada uno con sus respectivas funciones.

Rector

- Supervisar las actividades generales y diarias de la institución.
- Supervisar que los directivos cumplan con sus tareas rutinarias a su cargo, que haya un control de disciplina de los niveles escolares.
- Programar reuniones con el consejo directivo para tomar decisiones.
- Programar reuniones con el cuerpo directivo y personal docente para ver que se estén cumpliendo los objetivos.
- Autorizar la documentación oficial que expida el plantel.
- Supervisar el cumplimiento de las tareas del personal de soporte técnico.
- Autorizar la compra de los suministros necesarios para la institución.
- Autoriza el pago de servicios prestados por terceros y el pago de los suministros.
- Estipular plazo para el pago de matrícula del programa de formación Complementaria.
- Autorizar las matrículas de los cupos disponibles.

Profesional Universitario (profesional en administración de empresas)

- Inventario general de la institución.
- Realiza y revisa las novedades mensuales.
- Se encarga de la agenda del rector.
- Atender personal y telefónicamente al público y fijar las entrevistas que sean autorizadas por el jefe.
- Tramitar los pedidos de útiles y papelería de la oficina.

- Lleva un control de la documentación que ha sido facilitada por otros cargos.
- Supervisar el trabajo de las diferentes áreas.
- Comunica a las demás áreas las instrucciones guiadas por el rector.
- Control de la caja menor.

Técnico Operativo

- Control y actualización de inventarios.
- Elaboración de informes.
- Elaboración y entrega de constancias de estudio.
- Informar a que bienes de la institución se les debe dar de baja.
- Recibir las compras.
- Entrega de utilería a personal de la institución.
- Préstamo de vestuarios y accesorios para obras de teatros y actividades culturales.
- Realizar pedidos de útiles y papelería de la oficina

Secretaria General

- Mantener actualizado el Sistema Integrado De Matricula (SIMAT)
- Elaborar informes con respecto a la información digitada en el sistema SIMAT.
- Inscribir y matricular a los estudiantes.
- Ingresar, modificar, y reportar novedades en el sistema.
- Realizar los trámites de inscripción de los alumnos ante la secretaria de Educación.
- Elaborar constancias de estudio y trámites oficiales de los alumnos.
- Recopilar la documentación de los alumnos para elaborar sus expedientes.
- Proporcionar información a las interrogantes de los padres de familia.

Secretaria Ejecutiva

- Atención al público.
- Elaboración de actas de grado y diplomas.
- Actas de consejo directivo.
- Transcripción de novedades.
- Información de los documentos de las estudiantes.
- Organización de archivo y correspondencia.
- Responder por la elaboración de las constancias y certificados de estudios y de notas.

Profesional Universitario (Trabajadora Social)

- Colaborar en la realización de adaptaciones curriculares para los alumnos.
- Facilitar información a los profesores en relación a los aspectos sociales y familiares de los alumnos.
- Orientaciones y pautas de actuación en situaciones problemáticas.
- Servir de intermediaria entre la familia y la escuela.
- Organizar y supervisar prácticas pedagógicas y alfabetización de los alumnos que están en la media.
- Realizar visitas domiciliarias a los estudiantes que presenten problemas familiares.
- Realizar y entregar informes de los casos presentados.
- Entrevistar a los estudiantes admitidos.

Auxiliares Administrativos

- Responsable del préstamo de los libros.
- Revisa y ordena los libros de manera periódica
- Controla el ingreso y estadía de los estudiantes en la biblioteca de la institución.

- Vela por el buen estado de los libros.
- Registra y rotula los nuevos libros adquiridos
- Ingresa al sistema los estudiantes que hacen los préstamos.

Auxiliar De Servicios Generales

- Entregar la correspondencia externa e interna.
- Realizar pagos de recibos, impuestos y demás documentos concernientes a pagos de la institución.
- Llevar las novedades y documentación requerida externamente.
- Supervisa el trabajo de las encargadas de la cocina de la institución.
- Recibe el mercado y meriendas enviados por el bienestar familiar.

0.11 PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS

En la escuela normal superior encontramos que cuenta con un manual de procedimientos que describe detalladamente las acciones operativas necesarias para la ejecución de un trámite o servicio en la institución, por lo cual se establecen los pasos a seguir y los procedimientos pertinentes para elevar los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad en los diferentes procesos internos. El documento del manual de procedimientos establecidos en la escuela normal superior lo mostraremos en los anexos de esta monografía.

A continuación se mostrara de forma generalizada como está conformado este manual de procedimientos.

El manual de procedimientos muestra en un principio las generalidades de los principales procedimientos que se llevan acabo en las instituciones educativas, así como se observa en el cuadro:

PROCEDIMIENTO	SUBPROCESOS
----------------------	--------------------

1. APOYO ADMINISTRATIVO A LA GESTIÓN ACADÉMICA.	<ul style="list-style-type: none"> • Matriculas. • Gestión administrativa de calificaciones. • Constancias y certificados.
2. APOYO A LA GESTIÓN FINANCIERA.	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de presupuesto. • Ejecución del presupuesto. • Tesorería.
3. APOYO LOGÍSTICO.	<ul style="list-style-type: none"> • Almacén (inventario). • Biblioteca.
4. APOYO DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS.	<ul style="list-style-type: none"> • Atención al usuario. • Servicios generales. • Servicios especiales a estudiantes.
5. COORDINACION DEL RECURSO HUMANO.	<ul style="list-style-type: none"> • Trámite de información del recurso humano.

- Apoyo administrativo a la gestión académica.

En este grupo se especifican las funciones de la gestión académica, los casos especiales de trabajos extracurriculares, el control de llegadas tardes o inasistencia tanto de los estudiantes y profesores de la institución, los permisos a los estudiantes, atención de quejas y reclamos de los estudiantes

En los subprocesos se especifican los siguientes procedimientos:

MATRICULA	<ul style="list-style-type: none"> • Definición y control de cupos. • Legalización de matriculas • Distribución de alumnos(as) por
------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> • cursos
GESTION ADMINISTRATIVA DE CALIFICACIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Boletines de valoración de logros • Documentación para graduandos
CONSTANCIAS Y CERTIFICADOS	<ul style="list-style-type: none"> • Certificados de notas • Constancias de estudio • Certificados de escolaridad

- **APOYO A LA GESTION FINANCIERA**

Aquí se especifican los procedimientos relacionados con el proyecto de presupuesto, ejecución del presupuesto, tesorería y contratación así como se muestra en el siguiente cuadro:

SUBPROCESO	PROCEDIMIENTOS
PROYECTO DE PRESUPUESTO	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración del proyecto de presupuesto y PAC. • Estudio y aprobación del presupuesto y PAC.
EJECUCION DEL PRESUPUESTO	<ul style="list-style-type: none"> • Expedición de certificados de disponibilidad presupuestal. • Elaboración de registro presupuestal. • Cierre de la vigencia fiscal.
TESORERIA	<ul style="list-style-type: none"> • Recaudo y registro de ingresos. • Pago y giro de compromisos • Caja menor
CONTRATACION	<ul style="list-style-type: none"> • Contratación mínima cuantía.

	<ul style="list-style-type: none"> • Contratación menor cuantía. • Contratación mayor cuantía.
--	--

- **APOYO LOGISTICO**

En este proceso se especifican los procedimientos de almacén, biblioteca, apoyo a laboratorio y talleres, fotocopiado y ayudas audiovisuales con una estructura como se muestra en el siguiente cuadro:

SUBPROCESO	PROCEDIMIENTO
ALMACEN	<ul style="list-style-type: none"> • Ingreso de bienes al almacén. • Distribución de bienes devolutivos y de consumo. • Elaboración de inventario físico. • Baja de bienes inservibles. • Baja de bienes servibles.
BIBLIOTECA	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de material bibliográfico. • Ingreso de material bibliográfico. • Préstamo de material bibliográfico y audiovisual a docentes y alumnos. • Mantenimiento de material

	bibliográfico. <ul style="list-style-type: none"> • Inventario de material bibliográfico.
APOYO A LABORATORIO Y TALLERES	<ul style="list-style-type: none"> • Ingreso y ubicación de bienes. • Administración de laboratorio y talleres. • Inventario de equipos y elementos de laboratorio y talleres.
FOTOCOPIADO	<ul style="list-style-type: none"> • Reproducción de guías y de documentos.
APOYO AYUDAS AUDIOVISUALES	<ul style="list-style-type: none"> • Ingreso y ubicación de bienes. • Administración de ayudas audiovisuales.

- **APOYO DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS**

Los procedimientos de apoyo de servicios complementarios se encuentran estructurados en el manual de procedimientos como lo muestra el cuadro:

SUBPROCESO	PROCEDIMIENTOS
ATENCION AL USUARIO	<ul style="list-style-type: none"> • Entrada y salida de correspondencia. • Atención de quejas y reclamos. • Transferencia al archivo. • Consulta de archivo.
SERVICIOS GENERALES	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación y supervisión de aseo.

	<ul style="list-style-type: none"> • Prestación del servicio de aseo. • Coordinación del servicio de vigilancia. • Prestación del servicio de vigilancia. • Coordinación y supervisión del mantenimiento locativo. • Prestación del mantenimiento locativo.
SERVICIOS ESPECIALES A ESTUDIANTES	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación y supervisión de refrigerios y servicio de transporte.

- **COORDINACION DEL RECURSO HUMANO.**

En esta división se encuentra el subproceso de trámite de información del recurso humano en el cual podemos encontrar los siguientes procedimientos:

- a. Reporte de novedades.
- b. Reporte de enfermedad profesional.
- c. Reporte de accidentes de trabajo.
- d. Reporte de reubicación temporal o permanente.
- e. Registro y evaluación de factores de riesgo.
- f. Inducción a funcionarios nuevos.
- g. Coordinación para el programa de estímulos e incentivos.
- h. Evaluación de desempeño.
- i. Coordinación para el programa de reinducción institucional.

0.12 PROCEDIMIENTOS NO DOCUMENTADOS

Mediante observación, entrevista con personal administrativo y análisis del manual de procedimientos de la institución se pudo obtener aquellas operaciones que no han sido formalizados en este último.

A continuación se presentan estos, siguiendo el orden que sigue el manual de procedimientos.

APOYO ADMINISTRATIVO A LA GESTIÓN ACADÉMICA.

- Matrícula (Inscripción y Matricula del Programa de Formación Complementaria PFC)
 - El Consejo directivo se reúne y define las fechas, valor y documentación requerida para realizar la inscripción y matricula del PFC. Además de determinar cuál será el mecanismo para seleccionar de los aspirantes los que han sido admitidos (puede ser examen, entrevista, ambas u otra forma que consideren, en todos los casos indicarán fechas y pasos a seguir).
 - Se realiza la publicación de lo decidido respecto a los puntos anteriores.

Proceso de Inscripción aspirantes al PFC

- El aspirante debe reunir la documentación requerida y consignar el valor determinado en la cuenta bancaria de la institución.

- En primera instancia se dirige a la oficina de Pagaduría y entrega el volante de consignación a la persona encargada quien hace el ingreso del pago y le entrega el recibo de la institución.
- El aspirante se dirige a las oficinas de Coordinación Académica y entrega a la secretaria los documentos y el recibo que le fue entregado en la instancia anterior, para que esta realice la inscripción.
- La funcionaria le reitera la información al aspirante sobre los pasos a seguir para la admisión.

Proceso de Admisión de aspirantes al PFC

- Se realiza la actividad determinada por el consejo directivo para la admisión de los estudiantes (recuerde que este proceso no esta definido y es este órgano quien año tras año indica qué se realizará de acuerdo a las circunstancias del momento).
- Se realiza la lista de los estudiantes admitidos.
- Se hace público el listado.

Procedimiento de matrícula para el PFC

- El aspirante admitido debe consignar el valor de la matrícula (puede cancelar en un primer momento mínimo el 50% de este) en la cuenta bancaria de la institución.
- Se dirige a la oficina de Pagaduría y entrega el volante de consignación al encargado, quien registra el pago y hace entrega del recibo de la institución.
- En caso de que no cancele el valor completo de la matricula (mínimo 50%) deberá firmar en la oficina de Pagaduría un pagaré en el que se indique la deuda, las cuotas y las fechas en las que deben ser canceladas. Si la persona es menor de edad debe el pagaré será firmado por el acudiente o un mayor de edad que le represente. Luego se cumple el paso anterior.

- A continuación la persona pasa a la oficina de Coordinación Académica, donde entregará el recibo a la secretaria y esta procederá a realizar la matrícula.

GESTION ADMINISTRATIVA DE CALIFICACIONES

- Elaboración y entrega de boletines.
 - Los profesores rinden informe académico de los estudiantes a coordinación.
 - La secretaria se encargará de elaborar los boletines de manera digital.
 - El estudiante o acudiente interesado solicita el boletín a la secretaria.
 - La secretaria imprime y hace entrega de este a la persona.

La determinación de imprimir sólo los boletines solicitados es debido a que se pretende evitar la acumulación de documentos de manera innecesaria, de esta manera no desperdiciar papel y contribuir con el ambiente.

APOYO LOGÍSTICO

- Biblioteca

Todo el funcionamiento de la biblioteca, está regido por un documento llamado “Reglamento o norma de la biblioteca”, del cual no se tiene conocimiento de dónde surgió, además en ninguno de los documentos oficiales de la institución hacen referencia a este.

En dicho documentos aparecen los procedimientos que actualmente están ejecutando los funcionarios que están a cargo de esta área; se encuentran los requerimientos para préstamo de libros a los diferentes tipos de usuarios, la cantidad de libros a prestar por persona, los días habilitados para entrega, entre otros puntos importantes para el adecuado manejo de la biblioteca.

Para mayor conocimiento sobre el documento y todos los procedimientos en él enseñados, al final se presentará a este como anexo.

0.13 PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO

La escuela normal superior de Cartagena de indias en la actualidad no ha establecido como tal un manual de procedimientos de control interno. Sin embargo, sí cuenta con una junta de control interno la cual está integrada en cabeza del rector de la institución educativa, un profesional universitario que vendría siendo preferiblemente el coordinador administrativo, un coordinador académico, un representante de los estudiantes que bien puede ser el personero y un representante comunitario o integrante de la junta de padres de familia.

Dicha junta no cuenta con un cronograma de reuniones previamente determinado y sesiona por lo general ante la expresa necesidad de solucionar alguna dificultad o inconveniente presentado.

Esta misma junta es la encargada de instaurar los mecanismos o procedimientos de control interno que deben llevarse a cabo ante un inminente riesgo que afecte a la institución al corto o mediano plazo.

A continuación mostraremos un ejemplo de un acta de reunión del consejo de control interno.

0.14 EVALUACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Al estudiar detenidamente el manual de procedimiento de la ENSCI, punto por punto, se puede encontrar en varios de ellos, ciertos detalles que necesitan ser aclarados o corregidos y que representan para la institución un riesgo, pues los interesados pueden entender algo diferente a lo que se quiere expresar, por ende realizar una tarea diferente, también es posible que los procedimientos tal como están planteados no sean los más adecuado.

En primera instancia es importante reconocer el hecho de que el Manual de Procedimiento que se encuentra vigente es del 27 de Febrero de 2007 y poco o nada es lo que ha sido revisado en los años que han transcurridos desde entonces, por lo cual no han hecho ajuste de acuerdo a las nuevas necesidades que surgen años tras año.

Ahora se expondrán los detalles que se han encontrado que son de relevancia revisar y buscar hacer los ajustes que se ameriten, siguiendo el orden en el que se trabaja el manual.

Antes de los procedimientos de apoyo a las diferentes gestiones relacionadas en el manual, en este aparece un grupo de procesos que no se encuentran identificados con ninguno de los subprocesos que establecen, los cuales son los siguientes (se mostrarán inmediatamente los puntos a revisar):

- *Manual de funciones de gestión académica* (simplemente expresa funciones, no hay procedimientos.
- *Casos especiales de trabajos extracurriculares*: en lo descrito respecto a esto no se deja claro quién funciona como autoridad final, quien aprueba la propuesta. Se encuentra que en los primeros puntos se da a entender que

esta debe ser llevada al consejo académico y que este sería quien tiene la potestad para dar el visto bueno, pero en el último numeral aparece lo siguiente “en caso de negarse la solicitud, se le informará al consejo académico y este lo hará con el interesado”, lo cual sugiere que hay una instancia mayor a este, que de acuerdo al organigrama sería el consejo directivo.

- *Control de llegadas tardes:* en el numeral 4 indica que en caso de ser docente se le pide una excusa verbal, pero para que quede constancia más allá del apunte en el libro de control, debería entregar la excusa por escrito. Además no aparece nada al respecto si llega tarde alguien perteneciente al personal administrativo.
- *Sanciones y correctivos a estudiantes*
- *Permiso al estudiante*
- *Solicitud de permiso a un docente*
- *Ausencia de un docente*
- *Quejas y reclamos de estudiantes.*

Luego de estos procesos aparecen los que están relacionados con los apoyos a las diferentes gestiones que discriminan en el manual, los cuales se mencionarán en su orden si se han hallado en ellos algún punto a revisar.

- Apoyo Administrativo a la Gestión Académica.

En esta parte en el subproceso de MATRÍCULA en la “Definición y control de cupos de alumnos nuevos y antiguos”, entre las responsabilidades de quien ocupa el cargo de Auxiliar Administrativo indica que digita y envía a la Secretaría de Educación la información de los cupos disponibles sin pronunciar que antes debe informarle al Rector, que es quien debe en primera instancia enterarse de este dato.

Además en este grupo de procesos no indica nada respecto al que se debe llevar a cabo para la realización de la matrícula de los estudiantes del Programa de Formación Complementaria

Mientras que en la fragmento de “Legalización de matrícula y distribución de alumnos por cursos”, hace referencia a costos educativos y pagos de estos, los cuales no se cobran desde el años 2011, por lo cual no debería aparecer esta actividad en el manual.

En el subproceso de GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE CALIFICACIONES, en el procedimiento 4 sobre “Documentación para graduados”, lo enunciado reúne más características de funciones a cumplir de parte del Auxiliar Administrativo que los pasos a seguir.

Y por último en el subproceso de CONSTANCIAS Y CERTIFICADOS, no se indica cómo se lleva a cabo el pago de estos, ni discrimina quienes deben y quienes no deben cancelarlos; además habla de consignación bancaria para ello, pero esto no funciona de esa forma actualmente, pues el pago de estos se realiza en la caja sin necesidad de hacerlo en la entidad bancaria.

- Apoyo a la gestión Financiera

En el subproceso de EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO, indica que es el auxiliar financiero quien firma el certificado de disponibilidad presupuestal, aunque en realidad quien hace esto es el Rector.

En el subproceso de TESORERÍA, se habla de registro en libros como si fuesen físicos, tal como se realizaba antes, pero ahora la institución cuenta con un Software con el cual se hace esto.

En este mismo subproceso, en la parte de “Caja menor”, se dice que el Auxiliar Financiero entrega al ordenador del gasto el dinero en efecto, pero

lo que actualmente sucede es que se gira un cheque. Además de que quien se encarga del manejo de esta es quien ocupa del cargo de Profesional Universitario.

En el subproceso de CONTRATACIÓN, se recomienda verificar los valores descritos a los conceptos de mínima, menor y mayor cuantía.

También aparece un procedimiento el cual no tiene el nombre ni identifica al funcionario responsable de llevarlo a cabo, pero que de acuerdo a lo expresado en él se puede reconocer como la verificación de cumplimiento de contrato.

Por último en este apoyo aparecen las funciones de la Gestión Financiera, que deberían aparecer al principio de acuerdo al orden que se presentó en la Gestión Académica. Y entre estas debe destacarse el hecho de que se deja como función del mismo encargado del área todo lo relacionado con políticas para seguridad de la misma, procedimientos e instrumentos, comprobación de la eficacia y eficiencia de los métodos y procedimientos utilizados; pero por principios de control debería ser alguien ajeno al área quien realice actividades de evaluación de este departamento.

- Apoyo Logístico

En el subproceso de ALMACÉN, en la parte de “baja de bienes inservibles”, no indica quién es la persona responsable de las actividades descritas.

En el subproceso de BIBLIOTECA, hay un proceso de “Préstamo material bibliográfico y audiovisual a docentes y alumnos”, pero en el curso normal de las actividades diarias el préstamo de los materiales audiovisuales no se realiza en la biblioteca, sino en el área denominada “bibliobanco”, donde también se hacen préstamos de libros específicos de las asignaturas y grados.

Además en esta parte no hace ninguna referencia a las multas que deben ser canceladas por demoras en la entrega de los libros prestados en biblioteca.

Se recuerda que los puntos que no fueron mencionados en esta evaluación fue porque no se encontraron apuntes a resaltar en ellos, pero cabe aclarar que en varias partes del documento los consecutivos de las actividades se perdían, hay errores ortográficos y espacios en los que no se indican ni el nombre de la actividad ni el responsable (estos puntos importantes a modo de formalidad y presentación del documento).

También hay muchos procesos que se llevan a cabo en el ejercicio diario de la institución y otros especiales que no se encuentran relacionados en el manual, tales como la inscripción y matrícula del PFC, la elaboración de ciertos informes a presentar a terceros, u otros.

0.15 EVALUACION DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Al conocer la estructura organizacional con la que cuenta la institución, lo primero que llama la atención de esta es que en su presentación aun aparece el nombre de Normal Nuestra Señora del Carmen, el cual es antiguo, en el año 2.000 fue cambiado por el de Escuela Normal Superior de Cartagena de Indias, que es con el que se conoce hoy en día, lo cual permite entender que dicha estructura lleva más de una década sin ser reestructurada.

El esquema muestra el enfoque sistémico, en el cual se reflejan principios como la corresponsabilidad en la toma de decisiones, respeto a los roles y

responsabilidades de miembros y estamentos, convergencia de las intervenciones educativas para lograr objetivos y metas, dinamización de la acción-reflexión y participación como estrategia de acción, atención a las demandas del contexto y el entorno y de las nuevas corrientes educativas.

Como se puede ver, el esquema en el que se presenta la organización es de forma circular, mas no lineal-vertical como se suelen presentar, en él se puede observar que el gobierno escolar es quien envuelve toda la institución, orientando su accionar para encaminarlo hacia el alcance de los objetivos. Este está conformado por el Consejo Directivo y el Consejo Académico, ambos encabezados por el Rector.

El Consejo Directivo representa la máxima instancia para la toma de decisiones, tanto académicas como administrativas, estudia y analiza las diferentes propuestas curriculares del Consejo Académico y todas aquellas provenientes de las diferentes instancias o colegiaturas de la comunidad, para aprobarlas o en su defecto rechazarlas, de acuerdo al criterio del equipo de trabajo.

El Consejo académico se encarga de estudiar, evaluar, desarrollar y presentar las diferentes propuestas desde el punto de vista pedagógicos que pretenden sean las que guíen el andar de la escuela en los diferentes niveles.

Así como el gobierno escolar es quien rodea o envuelve a toda la institución, reconociéndose como máxima autoridad de esta, al adentrarse, fijando la mirada un poco cada vez más hacia el centro, encontramos diferentes instancias que responden a quienes están más cerca de la periferia, y con cierta autoridad con los que están más lejos de esta, tal como son los coordinadores (Académicos y Administrativo), para aparecer luego los docentes y el personal administrativo, los estudiantes, padres de familias, entre otros; pero cabe aclarar que cada una de estos grupos tienen su representante en el más alto nivel de autoridad.

Ahora bien, más allá del ideal de fundamentar la dirección en el trabajo en equipo, en el esquema orgánico de la institución se desconoce el verdadero rol del Rector como la máxima figura de autoridad y responsabilidad, pues como ya se ha mencionado es él quien convoca y en la práctica dirige el funcionar de las demás instancias, además de ser quien responde por la institución ante terceros.

0.15 RIESGOS

La mejor manera de expresar cuales son los riesgos presentes en una institución es mediante un mapa de riesgos que es una herramienta que permite organizar la información sobre los riesgos de cualquier organización y visualizar su magnitud, con el fin de establecer las estrategias adecuadas para su manejo.

De este modo se ha decidido elaborar un mapa de riesgos de la Escuela Normal Superior de Cartagena de Indias basado en la información obtenida y el análisis de los principales procesos de la misma.

El cuadro muestra de manera generalizada factores de riesgo que se pueden observar en la institución y que suelen ser comunes en cualquier tipo de organización.

Para la elaboración de este cuadro se recurre a entrevistas con funcionarios, estudiantes y mediante observación de los principales procesos que se llevan a cabo en la institución.

Mapa de riesgos Escuela Normal Superior de Cartagena de Indias

FACTOR DE RIESGO	DESCRIPCION DEL RIESGO	POSIBLES CONSECUENCIAS	VALORACION DEL RIESGO
Ubicación geográfica.	La ubicación geográfica de la institución representaría una amenaza, pues la edificación esta cimentada sobre lo que antes era un basurero satélite.	Desplome de la estructura, ya se han presentado fallas por el hecho de que el terreno ha ido cediendo.	ALTO
Eventos de orden público que afecten la prestación del servicio educativo.	La institución se encuentra en un sector rodeado de jóvenes en riesgo, formando pandillas que se enfrentan violentamente.	Deterioro de la planta física de la institución, vulnerabilidad latente de ataques violentos en contra de la comunidad estudiantil y administrativa.	MEDIO
Pérdida o daño de la dotación e infraestructura a nivel institucional.	Falta de cultura de cuidado de lo público. Materiales de baja calidad de dotación e infraestructura. Poco sentido de pertenencia con la institución. Fallas en mecanismos y equipos de seguridad. Vandalismo. Falta de control en inventarios y otros espacios.	Equipos e infraestructura en mal estado que no permiten ofrecer un servicio educativo adecuado. Deterioro y/o pérdida de equipos e infraestructura. Inseguridad Detrimiento del patrimonio público. Afectación en la calidad del servicio educativo.	MEDIO
Delimitación de funciones mal asignada o desconocida por parte de los funcionarios.	Algunos funcionarios desconocen o no tienen certeza del alcance de sus funciones.	Traumatismo en los procesos administrativos que derivarían en afectación de la prestación del servicio educativo.	BAJO
Demoras en los procesos de contratación del personal de aseo.	Por parte del gobierno departamental se presentan inconvenientes o demoras de todo tipo en los procesos de adjudicación de contratos a las empresas prestadoras del servicio de aseo en las instituciones educativas.	Problemas higiénico-sanitarios que pondrían en riesgo la salud de la comunidad estudiantil y el buen estado de la dotación móvil y física de la institución. Suspensión del servicio educativo por los factores mencionados.	MEDIO

Falta de elementos para uso en caso de emergencias.	Falta de elementos como camillas, extintores, botiquines imprescindibles para prestar primeros auxilios o atender una emergencia.	Aumento de la probabilidad de afectación a la salud o vida de la comunidad estudiantil.	
Mala sincronización en los horarios de atención que generan inconvenientes en los trámites.	La oficina de pagaduría maneja un horario de atención que no coincide con el de coordinación y secretaria que es donde se realizan los principales trámites.	Demoras en la prestación del servicio, inconformismo de los usuarios por no poder continuar o terminar cualquier trámite en un solo día.	ALTO
Falta de medios de comunicación instantáneos.	Las oficinas entre las cuales se realizan trámites en la institución no cuentan con un medio de comunicación interno efectivo e instantáneo que permita agilizar los procesos.	Desplazamientos de los funcionarios de su lugar de trabajo para comunicar algún inconveniente o novedad a otra oficina provocando por ende la desatención en su lugar de trabajo y demorando el proceso.	BAJO
Elaboración de inventarios muy poco frecuentes.	No se realizan inventarios de manera frecuente con el fin de verificar las condiciones y la existencia de activos. Este tipo de control periódico de inventarios solo se realiza permanentemente en el área de almacén, básicamente en los elementos y útiles de consumo.	Perdida de activos por hurto o deterioro por falta de mantenimiento que dejarían de prestar su servicio a la comunidad estudiantil generando inconvenientes para la prestación del servicio educativo con las garantías necesarias e igualmente generando inconvenientes en la atención de parte de los funcionarios de la institución.	MEDIO
Desactualización del manual de procedimientos.	Funciones de cargos sin documentar y desactualizado.	Se desarrollarían actividades que no se encuentran formalmente establecidas provocando una afectación del ambiente laboral por causa de no saber quién es el verdadero responsable de determinada actividad.	ALTO
Custodia y archivo adecuado de la documentación	No disponer de manera oportuna con el archivo o documentación requerida.	Deterioro del archivo o pérdida total del mismo.	MEDIO
Desvío de políticas, objetivos y metas establecidos por la institución.	Incumplimiento de directrices definidas por la institución.	Ambiente laboral desfavorable, personal desmotivado, insatisfacción en la prestación del servicio por parte de los usuarios.	MEDIO

Deficiencia de la Información correspondiente a la prestación de servicios por parte de los diferentes funcionarios.	Información Insuficiente que impide el seguimiento a los planes de mejoramiento.	Carencia de un seguimiento objetivo. Sanciones por incumplimiento en la presentación del plan.	MEDIO
No fomentar la cultura de autocontrol.	No fomentar acciones tendientes a la cultura de autocontrol.	Debilitamiento el Sistema de Control Interno	BAJO
Medición tardía de indicadores del proceso.	Seguimiento y Medición tardía del proceso.	Proceso sin verificación oportuna del desempeño del mismo. Carencia de mejora continua en el proceso.	MEDIO
Incumplimiento de los requisitos internos y legales.	No cumplimiento de los requisitos que afecten el normal desarrollo de las actividades institucionales.	Impedimento del normal desarrollo de las actividades institucionales especialmente administrativas.	MEDIO
Centralización de la responsabilidad de control en una sola persona.	Aunque exista un comité de control interno la responsabilidad principal del control interno está en cabeza del coordinador administrativo.	Ausencia de un control objetivo por parte de la administración.	MEDIO
Incumplimiento del recaudo.	Gestionar el recaudo oportuno de los derechos, contribuciones, y/o transferencias.	No habría recursos, se dejaría de contratar y pagar gastos necesarios para garantizar la prestación del servicio.	BAJO

0.16 RECOMENDACIONES (bases para la implementación del MECI)

PLAN DE ELABORACIÓN DEL PROYECTO DE IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI 1000:2005

Responsable: Consejo Directivo Miembros:

Rector

Representante de los estudiantes

Representante de los profesores

Secretaria general

Padre de Familia

Número de actividad	Actividad	Descripción	Aspecto del Control	Semana
1	Reconocimiento de los hallazgos del proyecto “Diagnostico organizacional de la Escuela Normal Superior de Cartagena de Indias para sentar las bases de un proyecto de implementación del modelo MECI.”	En la reunión del Consejo Directivo se presentarán los hallazgos que fueron resultado del diagnóstico realizado en el presente proyecto. Se reconocerá la situación actual de la institución respecto al Control Interno.	Sistema de Control	1
2	Conocimiento del MECI	Los miembros del Consejo Directivo harán un estudio minucioso de lo que es el MECI, cuál es su estructura, los	Sistema de Control	1

		subsistemas, los componentes y los elementos.		
3	Reestructuración o confirmación del comité de Control Interno	El Consejo Directivo estudiará la actual estructura del Comité de Control Interno, determinando si consideran que este es adecuado para confirmarlo, o por el contrario si necesita una reestructuración, cambio de algún miembro, inclusión de alguien nuevo o eliminación de alguno.	Sistema de Control	1
4	Estudio, análisis de los elementos del subsistema de control estratégico	Los miembros del Consejo Directivo estudiarán y elaborarán propuestas para establecer cada uno de los elementos que presenta el MECI en este subsistema, teniendo prioridad en la estructura organizacional y la administración de riesgos, que han sido los puntos que necesitan mayor atención de acuerdo a los hallazgos de este proyecto, claro está sin dejar de lado los otros aspectos.		2
5	Revisión y aprobación	El Consejo Directivo revisará las diferentes propuestas sobre los diferentes elementos del subsistema de control estratégico para proseguir con su aprobación si da a lugar o por el contrario hacer un nuevo estudio y nuevas propuestas.		3
6	Estudio, análisis de los elementos del subsistema de control de gestión	Los miembros del Consejo Directivo estudiarán y elaborarán propuestas para establecer cada uno de los elementos que presenta el MECI en este subsistema, teniendo prioridad en el Manual de procedimiento para reestructurarlo,		3

		adecuándolo a las necesidades actuales; además establecer los procedimientos de control y establecer un plan de trabajo formal del Comité de Control Interno y los otros aspectos necesarios para que el funcionamiento y el control interno de la institución sea adecuado.		
7	Revisión y aprobación	El Consejo Directivo revisará las diferentes propuestas sobre los diferentes elementos del subsistema de control de gestión para proseguir con su aprobación si da a lugar o por el contrario hacer un nuevo estudio y nuevas propuestas.		4
8	Estudio, análisis de los elementos del subsistema de control de Evaluación	Los miembros del Consejo Directivo estudiarán y elaborarán propuestas para establecer cada uno de los elementos que presenta el MECI en este subsistema.		4
9	Revisión y aprobación	El Consejo Directivo revisará las diferentes propuestas sobre los diferentes elementos del subsistema de control de evaluación para proseguir con su aprobación si da a lugar o por el contrario hacer un nuevo estudio y nuevas propuestas.		5
10	Comunicación al Comité de Control Interno	Cuando todo lo relacionado al control interno esté aprobado de acuerdo al MECI, hará conocer al Comité de Control Interno todas las decisiones tomadas.		5

Otras recomendaciones:

1. Actualizar el proyecto educativo institucional (PEI).
2. Actualizar la estructura organizacional.
3. Reestructurar el manual de funciones de acuerdo a las que están cumpliendo cada uno de los funcionarios actualmente.
4. Reestructuración del manual de procedimientos para adecuarlo a la actualidad y anexar aquellos procedimientos que se realizan y no se encuentran estipulados en tal manual procurando mayor claridad en los procesos descritos.
5. Corregir en el manual de procedimientos problemas de presentación como errores ortográficos y pérdida del orden consecutivo en la explicación de los procesos.
6. Solicitar a la autoridad competente un estudio adecuado de la situación de la planta física y la ejecución de las acciones necesarias para disminuir los inminentes riesgos.
7. Solicitar presencia policiaca constante como acción preventiva a las amenazas externas de parte de los grupos de pandillas aledañas a la institución.
8. Ejecutar acciones pedagógicas constantes que fomenten la formación del sentido de pertenencia por la institución.
9. Previo a la adquisición de bienes y/o servicios asesorarse adecuadamente con una persona conocedora del producto a adquirir, quien le garantice la calidad del mismo.
10. Procurar que los diferentes funcionarios de la institución tengan un conocimiento claro de las funciones que deben cumplir y el alcance de las mismas, además de las situaciones especiales en las cuales se les puede asignar alguna más dada la expresa necesidad.

11. Si está en sus posibilidades, adquirir equipos y contar con un personal capacitado para prestar primeros auxilios, o hacer las diligencias necesarias ante las autoridades o entes competentes para procurar obtener esto.
12. Sincronizar los horarios de atención al público en las distintas oficinas de tal manera que se pueda atender de manera continua a los usuarios.
13. Establecer un medio de comunicación interna que permita mayor eficiencia en la ejecución de los procesos.
14. Elaborar un cronograma en el que se establezca la ejecución de inventarios frecuentemente (trimestral).
15. Mantener todos los archivos documentados en condiciones que eviten su deterioro o pérdida y en orden para facilitar o disminuir el tiempo de búsqueda de los mismos.
16. Implementar un sistema de información adecuado en procura de conocer oportunamente las acciones que se ejecutan en la prestación del servicio que permitan medir la efectividad y eficiencia de tales operaciones en busca de tener una base en la implementación de planes de mejoramiento.
17. Establecer estrategias que permitan el recaudo oportuno de los valores adeudados por los estudiantes por concepto de matrículas y multas.

0.17 CONCLUSIONES

La Escuela Normal Superior de Cartagena de Indias, es una institución educativa de carácter público, perteneciente al distrito de Cartagena de Indias, que presta los servicios de educación preescolar, básica primaria, básica secundaria, media y el programa de formación complementaria; y como entidad responde principalmente a la Secretaría de Educación de Cartagena, además de otros órganos de control del gobierno nacional.

Esta institución cuenta con dos sedes, la principal que responde a este nombre y la anexa que es conocida como sede de Emma Villa de Escallón, en la primera funcionan todos los niveles educativos distribuidos en las jornadas de mañana y tarde, mientras que en la segunda sólo funciona primaria repartida de igual forma en ambas jornadas.

Partiendo de ciertas situaciones que se percibieron y que se consideraron representaban una problemática en la institución, las cuales se presentaron el Planeamiento del Problema de este proyecto, se dio paso a la realización del mismo; se trazaron una serie de objetivos, los cuales fueron cumplidos a cabalidad a través de la investigación realizada, el estudio de los datos encontrados y las recomendaciones adecuadas.

Mediante la ejecución del proyecto se logró conocer a la institución, todo lo que la enmarca, su naturaleza, su estructura, su objeto. Se pudo conocer de dónde nació, todo su contexto histórico, los más de 100 años de funcionamiento, qué es lo que actualmente le da vida y el cómo se encuentra organizado actualmente.

Se estudió todo lo relacionado a procedimientos y el control que se lleva a cabo en la institución, encontrando muchas falencias y puntos que representan riesgos; en el segundo de los mencionados, se encontró que no se encuentran establecidos procedimientos de control interno y que el comité sólo se reúne en ocasiones excepcionales, así que en este aspecto la institución se encuentra en muy malas condiciones.

Por la parte de los procedimientos, se pudo encontrar que el manual no ha sido revisado ni reestructurado en mucho tiempo, producto de ello se encuentran algunos que actualmente no se llevan a cabo porque no existe la necesidad de ello, debido a los cambios que se han presentado en los últimos tiempos a nivel de normas y otros aspectos que transforman las actividades; al igual se encuentran otros que por las mismas razones se han vuelto necesarios implementar pero que en el manual no se encuentran estipulados. También la redacción y secuencia de los mismos se presta para confusión, pues no expresan claramente quienes son los encargados.

Además de estos, se realizaron otros hallazgos, situaciones que se presentan y que afectan en funcionamiento de la institución, evitando que se dé de manera adecuada en muchos casos.

A raíz de estos hallazgos, se plantea una serie de recomendaciones específicas para que la institución trabaje en la mejora de los puntos tratados, así mismo, se propone un plan de trabajo para que el Consejo Directivo, quien es el órgano encargado de dirigir a la misma de acuerdo a la información recolectada, se dedique a estructurar el MECI, partiendo de lo que este proyecto presenta y dando hincapié a los puntos más críticos de acuerdo a este.

Dándose de esta manera respuesta al cuestionamiento que se planteó al principio de la investigación, y como ya se ha mencionado alcanzando todos los objetivos que se esbozaron.

0.18 ANEXOS

0.18.1 ENTREVISTAS.

A continuación se mostrará el modelo de entrevista realizada al personal administrativo de la escuela normal superior, en el cual se indaga básicamente sobre las funciones propias de cada uno de ellos. Debido a que la primera pregunta hacía referencia al manual de procedimientos y el 100% de ellos afirmo no tener conocimiento de este se procedió a darlo a conocer a los entrevistados para poder dinamizar la entrevista.

ENTREVISTA PERSONAL ADMINISTRATIVO #1
ESCUELA NORMAL SUPERIOR CARTAGENA DE INDIAS.

Nombre: Álvaro Hernández Castellón.

Cargo: rector

1. ¿Qué es para usted la escuela normal superior?

La escuela normal superior es una institución de carácter pública que en su eslogan resalta la expresión: “formadora de formadores”. Podemos partir de ahí que esta escuela social, cultural y educativamente primordial para nuestro entorno y comunidad haciéndola primordial y sumamente importante catalogándola por encima de cualquier otra escuela de carácter público tanto de básica primaria como secundaria.

2. ¿De dónde nace la idea de crear una escuela pública encargada de formar maestros?

Bueno, las escuelas normales aquí en Colombia se remontan a la época independista, yo les puedo suministrar un documento que es el fruto de una investigación realizada precisamente por el señor Luis Reyes Guerrero que es además docente de esta escuela; allí encontrara de manera más detallada los pormenores del origen de estas escuelas y haciendo un énfasis en esta, la normal superior de Cartagena.

3. ¿Cómo está conformada la escuela normal superior de Cartagena en cuanto al personal humano y planta física?

Actualmente la institución cuenta con un número total de 80 profesores y 2132 alumnos en los niveles de preescolar, básica primaria, básica secundaria y formación complementaria. En la parte administrativa contamos con 5 coordinadores, 3 secretarias, 2 bibliotecólogos, dos

auxiliares de almacén, una psicóloga, un coordinador administrativo y en cabeza de todos, mi persona como rector.

En cuanto a la planta física contamos con una sede principal ubicada en el barrio nuevo bosque, aquí encontramos la parte administrativa de la institución, así como un laboratorio de física y química, un auditorio principal con capacidad para aproximadamente 250 personas, un restaurante escolar, dos tiendas escolares, una papelería, una biblioteca, una cancha polideportiva, zonas verdes, un parque y 27 aulas escolares.

Existe otra sede de esta institución llamada Emma villa que se encuentra ubicada en el barrio el bosquecito el cual cuenta con aulas escolares, un restaurante escolar, un parque y tienda escolar.

4. ¿Cuenta la institución con sistemas de control interno?

Actualmente la institución maneja un comité de control interno, el cual está conformado por un coordinador académico, el coordinador administrativo, un representante de los estudiantes, un representante de la comunidad o padre de familia y por supuesto yo como rector.

5. ¿Qué herramientas posee la institución como mecanismos rectores de funciones, mejoramiento continuo o de normatividad institucional?

Bueno, actualmente la institución posee un manual de convivencia, hay un manual de procedimientos para todas las actividades que se ejercen en la institución. En cuanto a planes de mejoramiento continuo tenemos un proyecto educativo institucional (P.E.I.) que es un requisito exigido por el ministerio de educación nacional necesario para el mejoramiento continuo y fijar metas al corto y largo plazo creando también una identidad institucional.

ENTREVISTA PERSONAL ADMINISTRATIVO #2.
ESCUELA NORMAL SUPERIOR CARTAGENA DE INDIAS

CARGO: auxiliar administrativo (bibliotecaria)

1. ¿CONOCE USTED EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE CARTAGENA DE INDIAS?

No, no conozco el manual de procedimientos de la escuela normal superior

2. ¿CONOCE CLARAMENTE CUALES SON LAS FUNCIONES PROPIAS DE SU CARGO Y LOS PROCEDIMIENTOS A SEGUIR? DESCRIBA LAS QUE CONOZCA.

Si, si las conozco y entre mis funciones están las siguientes:

- Atención de personal de biblioteca.
- Organización y mantenimiento de libros.
- Inventario de libros anuales.
- Recepción y préstamo de libros (nota: el control del préstamo de libros sólo se lleva de forma física mediante unas tarjetas y no mediante archivo o programa digital).
- Control del tiempo de uso de los computadores de la biblioteca por parte de los estudiantes.
- Recepción diaria de la prensa.
- Recepción de libros nuevos y su respectiva catalogación (asignación de nomenclaturas a los libros).
- Recepción de sugerencias por parte de profesores en cuanto a la necesidad de cualquier material bibliográfico.

Nota: en el manual de procedimientos se estipula el ingreso a un sistema o archivo digital de libros, tal sistema no existe.

3. INDIQUE CUÁLES SON AQUELLOS PROCEDIMIENTOS QUE SE LLEVAN A CABO EN SU LABOR QUE NO SE ENCUENTRAN ESTIPULADOS EN EL MANUAL DE PROCEDIMIENTO.

Bueno, observando el manual de procedimientos se observa que no se mencionan cuales son los plazos que se dan en los prestamos de libros que

es de 10 días y tampoco se especifica cuál es el número de libros por alumno o profesor que deben ser prestados que es máximo de 5.

Tampoco se especifica cual es el valor de la multa por incumplir con las fechas estipuladas para la devolución de los libros que en este caso es de \$1.000 pesos por cada día de retraso por libro.

Para prestar y hacer devoluciones de material bibliográfico existe un horario el cual tampoco es mencionado en el manual de procedimientos.

La institución tiene suscripción a la prensa local, solo se almacena la prensa del año en curso y al año siguiente se regala la prensa que es vieja o hacia parte del año inmediatamente anterior, tal procedimiento no está estipulado en el manual de procedimientos.

La solicitud de compra de libros ya sea por necesidad o expresa recomendación de algún profesor, alumno o directivo debe ser remitida mediante oficio al consejo directivo y al rector donde se decidirá si se aprueba o no la compra.}

4. ¿CUMPLE USTED ALGUNA FUNCION QUE CONSIDERA NO ES PROPIA DE SU CARGO? EN EL CASO DE SER AFRIMATIVA SU RESPUESTA, ¿CUÁLES SERÍAN ESAS FUNCIONES?

Si, en ocasiones realizo funciones relacionadas con el manejo del archivo de la institución que por su gran volumen requieren la colaboración de otros funcionarios como yo para poder tenerlo al día y organizado, esto más que todo se presenta a finales o principio de año donde se requiere tener organización del archivo de todos los estudiantes.

5. ¿CÓMO CONSIDERA LA COMUNICACIÓN DE TIPO LABORAL Y SOCIAL ENTRE SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO?

LA comunicación de tipo laboral es buena y la social mucho mejor, considero que hago parte de un grupo de trabajo unido y bien complementado

6. ¿SUS ELEMENTOS Y LUGAR DE TRABAJO SON LOS IDEALES Y SUFICIENTES PARA EJERCER SU CARGO?

Si, considero que los elementos y mi lugar de trabajo son los ideales y suficientes para desempeñarme en mi cargo.

7. ¿SE REALIZAN PERIODICAMENTE ACTIVIDADES DE CONTROL INTERNO EN SU LUGAR DE TRABAJO? DE SER AFIRMATIVA ¿QUE TIPO DE CONTROLES SE LE APLICAN?

No, no se realizan actividades de control interno. Nota: el entrevistado no sabe plenamente que son actividades de control interno.

ENTREVISTA PERSONAL ADMINISTRATIVO #3 ESCUELA NORMAL SUPERIOR CARTAGENA DE INDIAS

Cargo: secretaria ejecutiva (angela)

1. ¿CONOCE USTED EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE CARTAGENA DE INDIAS?

No, no lo conozco pero mediante el proceso de inducción cuando ingrese a trabajar en la institución se me hablo de él pero no tuve la oportunidad de conocerlo y familiarizarme con tal manual.

2. ¿CONOCE CLARAMENTE CUALES SON LAS FUNCIONES PROPIAS DE SU CARGO Y LOS PROCEDIMIENTOS A SEGUIR? DESCRIBA LAS QUE CONOZCA.

Si, entre mis funciones están las siguientes:

- Supervisión y firma de certificados de estudio.
- Actualización de hojas de vida del personal docente.
- Elaboración de las actas de grado.
- Recepción y radicación de correspondencia.
- Mantenimiento de la agenda del rector

- Distribución y asignación de cupos en conjunto a coordinadores Académicos y consejo académico.

3. INDIQUE CUÁLES SON AQUELLOS PROCEDIMIENTOS QUE SE LLEVAN A CABO EN SU LABOR QUE NO SE ENCUENTRAN ESTIPULADOS EN EL MANUAL DE PROCEDIMIENTO.

Ninguno, realizo todos los que me ha indicado en el manual de procedimientos.

4. ¿CUMPLE USTED ALGUNA FUNCION QUE CONSIDERA NO ES PROPIA DE SU CARGO? EN EL CASO DE SER AFRIMATIVA SU RESPUESTA, ¿CUÁLES SERÍAN ESAS FUNCIONES?

En este caso solo cumplo funciones diferentes cuando se me encarga la organización del archivo estudiantil.

5. ¿CÓMO CONSIDERA LA COMUNICACIÓN DE TIPO LABORAL Y SOCIAL ENTRE SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO?

La comunicación de tipo laboral creo que no se da de manera óptima y adecuada, pues al ser yo la encargada de la agenda del rector no se me informa oportunamente de sus espacios de tiempo y en que los utiliza la mayoría de las veces al igual que tampoco se me informa de ciertas novedades como sesiones de consejo directivo que muchas veces no coinciden con la agenda del rector. Tal información de reuniones de consejo directivo debe serme suministrada por parte de la coordinadora administrativa. En cuanto a la comunicación de tipo social no me puedo quejar siempre la relación de compañerismo, amabilidad que ha tenido un muy buen nivel.

6. ¿SUS ELEMENTOS Y LUGAR DE TRABAJO SON LOS IDEALES Y SUFICIENTES PARA EJERCER SU CARGO?

Sí, todos mis elementos de trabajo y mi lugar de trabajo son los acordes y necesarios para desempeñar mi labor correctamente.

6. ¿SE REALIZAN PERIODICAMENTE ACTIVIDADES DE CONTROL INTERNO EN SU LUGAR DE TRABAJO? DE SER AFIRMATIVA ¿QUE TIPO DE CONTROLES SE LE APLICAN?

No, no se han realizado actividades de control interno desde que estoy en el cargo.

ENTREVISTA PERSONAL ADMINISTRATIVO #4
ESCUELA NORMAL SUPERIOR CARTAGENA DE INDIAS

Cargo: Auxiliar administrativo (turizzo)

1. ¿CONOCE USTED EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE CARTAGENA DE INDIAS?

No, no tengo conocimiento de tal manual

2. ¿CONOCE CLARAMENTE CUALES SON LAS FUNCIONES PROPIAS DE SU CARGO Y LOS PROCEDIMIENTOS A SEGUIR? DESCRIBA LOS QUE CONOZCA.

En general me encargo del manejo del bibliobanco de la institución y de todas las ayudas audiovisuales y entre mis principales funciones están:

- Préstamo de libros y equipos audiovisuales
- Mantenimiento de material bibliográfico.
- Realizar inventario periódicamente de todos los equipos y libros a su cargo.
- Control del préstamo de libros y equipos mediante fichas.

3. INDIQUE CUÁLES SON AQUELLOS PROCEDIMIENTOS QUE SE LLEVAN A CABO EN SU LABOR QUE NO SE ENCUENTRAN ESTIPULADOS EN EL MANUAL DE PROCEDIMIENTO.

No llevo a cabo ningún procedimiento que no se encuentre estipulado en el manual de procedimientos.

4. ¿CUMPLE USTED ALGUNA FUNCION QUE CONSIDERA NO ES PROPIA DE SU CARGO? EN EL CASO DE SER AFRIMATIVA SU RESPUESTA, ¿CUÁLES SERÍAN ESAS FUNCIONES?

Si, si cumpla funciones que no son propias de mi cargo que incluyen el mantenimiento de la planta física como por ejemplo reparación de puertas, sillas, ventanas y por otro lado he cumplido labores de mensajería.

Cabe aclarar que tales funciones no se me imponen sino que de propia voluntad me presto a colaborar para realizarlas.

5. ¿CÓMO CONSIDERA LA COMUNICACIÓN DE TIPO LABORAL Y SOCIAL ENTRE SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO?

La comunicación tanto laboral como social la considero excelente.

6. ¿SUS ELEMENTOS Y LUGAR DE TRABAJO SON LOS IDEALES Y SUFICIENTES PARA EJERCER SU CARGO?

Sí, mi lugar de trabajo y los materiales que se me proporcionan son necesarios para desempeñar mi función aunque a veces no se encuentren en las mejores condiciones.

7. ¿SE REALIZAN PERIODICAMENTE ACTIVIDADES DE CONTROL INTERNO EN SU LUGAR DE TRABAJO? DE SER AFIRMATIVA ¿QUE TIPO DE CONTROLES SE LE APLICAN?

No, nunca he tenido conocimiento de ninguna actividad de control interno en la institución y mucho menos en mi lugar de trabajo.

**ENTREVISTA PERSONAL ADMINISTRATIVO #5.
ESCUELA NORMAL SUPERIOR CARTAGENA DE INDIAS**

Cargo: auxiliar administrativo (lbeth)

1. ¿CONOCE USTED EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE CARTAGENA DE INDIAS?

No, no sabía que existía un manual de procedimientos

2. ¿CONOCE CLARAMENTE CUALES SON LAS FUNCIONES PROPIAS DE SU CARGO Y LOS PROCEDIMIENTOS A SEGUIR? DESCRIBA LASQUE CONOZCA.

Si conozco claramente cuáles son mis funciones entres esas están:

- Elaborar documentos de acuerdo a requerimientos.
- Mantener actualizada la base de datos SIMAT.
- Mantener actualizada la base de datos de los estudiantes.
- Participar en actividades relacionadas con el mejoramiento de los procesos.
- Soy encargada de todo lo relacionado con la pre matricula y matricula de los estudiantes.

3. INDIQUE CUÁLES SON AQUELLOS PROCEDIMIENTOS QUE SE LLEVAN A CABO EN SU LABOR QUE NO SE ENCUENTRAN ESTIPULADOS EN EL MANUAL DE PROCEDIMIENTO.

Bueno, después de haberme enseñado el manual de procedimientos observo que allí se encuentran consignados todos los procedimientos referentes a mi cargo,

solo cabe aclarar que hay ciertos procedimientos que ya no se realizan tal cual o no aplican actualmente como por ejemplo en el procedimiento 1 yo no recibo de rectoría los formatos de pre matrícula sino que debo solicitarlos y buscarlos ante la secretaria de educación distrital.

En el procedimientos 2 al momento de entregar la documentación para matricula ya no es necesario entrega de comprobantes de pago referentes a costos académicos pues ya no aplica, por la gratuidad de la institución pública. Cabe aclarar que si es necesario en los estudiantes del ciclo complementario mas no en los estudiantes de básica primaria y secundaria. En el mismo procedimiento 2 se indica en el numeral 8 sobre la firma del libro de matriculas que debe ser firmado por rectoría pero en la práctica no se da como tal pues esta firma del libro se da por el coordinador académico o por el monitor del grupo al cual corresponda el libro de matriculas.

4. ¿CUMPLE USTED ALGUNA FUNCION QUE CONSIDERA NO ES PROPIA DE SU CARGO? EN EL CASO DE SER AFIRMATIVA SU RESPUESTA, ¿CUÁLES SERÍAN ESAS FUNCIONES?

No, no cumpla ninguna otra función que no sea propia de mi cargo.

5. ¿CÓMO CONSIDERA LA COMUNICACIÓN DE TIPO LABORAL Y SOCIAL ENTRE SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO?

Considero que la comunicación es excelente.

6. ¿SUS ELEMENTOS Y LUGAR DE TRABAJO SON LOS IDEALES Y SUFICIENTES PARA EJERCER SU CARGO?

Sí, me permiten desempeñarme normalmente

7. ¿SE REALIZAN PERIODICAMENTE ACTIVIDADES DE CONTROL INTERNO EN SU LUGAR DE TRABAJO? DE SER AFIRMATIVA ¿QUE TIPO DE CONTROLES SE LE APLICAN?

No, pero se han realizado auditorias para inspeccionar posibles alumnos fantasmas.

**ENTREVISTA PERSONAL ADMINISTRATIVO #6.
ESCUELA NORMAL SUPERIOR CARTAGENA DE INDIAS**

Cargo: auxiliar administrativo (rubi)

1. ¿CONOCE USTED EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE CARTAGENA DE INDIAS?

No, no conozco el manual de procedimientos.

2. ¿CONOCE CLARAMENTE CUALES SON LAS FUNCIONES PROPIAS DE SU CARGO Y LOS PROCEDIMIENTOS A SEGUIR? DESCRIBA LAS QUE CONOZCA.

Si, conozco claramente cuáles son las funciones de mis cargos, entre estas se encuentra:

- Recepción de documentación referente a matricula del programa de formación complementaria únicamente.
- Actualización de base de datos de estudiantes del programa de formación complementaria.
- Elaboración de certificados y constancias de estudio de estudiantes del programa de formación complementaria.

3. INDIQUE CUÁLES SON AQUELLOS PROCEDIMIENTOS QUE SE LLEVAN A CABO EN SU LABOR QUE NO SE ENCUENTRAN ESTIPULADOS EN EL MANUAL DE PROCEDIMIENTO.

Bueno, referente a lo mostrado en el manual de procedimientos que me enseñó pude observar que un procedimiento no se realiza y es procedimiento #5 que habla sobre hacer una relación semanal de constancias y certificados expedidos procedimiento que actualmente no se realiza.

4. ¿CUMPLE USTED ALGUNA FUNCION QUE CONSIDERA NO ES PROPIA DE SU CARGO? EN EL CASO DE SER AFRIMATIVA SU RESPUESTA, ¿CUÁLES SERÍAN ESAS FUNCIONES?

Si, lo que sucede es que el manual de funciones dice: “las que se le sean asignadas”; no se puede decir: “a mí no me toca” y en estos momentos estoy cumpliendo funciones adicionales que me han sido asignadas por necesidad del servicio ya que quien las realizaba falleció y la secretaria de educación distrital (S.E.D.) nunca envió reemplazo y en ese caso el jefe tiene la discrecionalidad de asignarlas libremente.

5. ¿CÓMO CONSIDERA LA COMUNICACIÓN DE TIPO LABORAL Y SOCIAL ENTRE SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO?

Tengo claro que una de nuestras debilidades son los canales de comunicación institucional, los mensajes no llegan o llegan incompletos. En cuanto a la comunicación de tipo social ha sido siempre muy buena y cordial pero debemos mejorar mucho en cuanto a la comunicación de tipo laboral.

6. ¿SUS ELEMENTOS Y LUGAR DE TRABAJO SON LOS IDEALES Y SUFICIENTES PARA EJERCER SU CARGO?

Considero que sí, tengo lo que necesito, para hacer un buen trabajo.

7. ¿SE REALIZAN PERIODICAMENTE ACTIVIDADES DE CONTROL INTERNO EN SU LUGAR DE TRABAJO? DE SER AFIRMATIVA ¿QUE TIPO DE CONTROLES SE LE APLICAN?

No, ocasionalmente lo único que se me ha realizado es un inventario a los equipos de oficina.

**ENTREVISTAS PERSONAL ADMINISTRATIVO #7.
ESCUELA NORMAL SUPERIOR CARTAGENA DE INDIAS**

CARGO: Técnico operativo (ketty)

1. ¿CONOCE USTED EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE CARTAGENA DE INDIAS?

No, no tengo conocimiento de tal manual.

2. ¿CONOCE CLARAMENTE CUALES SON LAS FUNCIONES PROPIAS DE SU CARGO Y LOS PROCEDIMIENTOS A SEGUIR? DESCRIBA LAS QUE CONOZCA.

Si, entre mis funciones actualmente están estas:

- Realizar inventario de almacén.

- Recibir compras.
- Entrega de suministros de papelería a docentes y administrativos.
- Realización de constancias de estudio.

3. INDIQUE CUÁLES SON AQUELLOS PROCEDIMIENTOS QUE SE LLEVAN A CABO EN SU LABOR QUE NO SE ENCUENTRAN ESTIPULADOS EN EL MANUAL DE PROCEDIMIENTO.

No, al contrario, no realizo varias actividades que menciona el manual sobre todo en lo que tiene que ver con el dar de baja a activos pues nunca se me ha encargado; eso lo realiza el coordinador administrativo.

4. ¿CUMPLE USTED ALGUNA FUNCION QUE CONSIDERA NO ES PROPIA DE SU CARGO? EN EL CASO DE SER AFRIMATIVA SU RESPUESTA, ¿CUÁLES SERÍAN ESAS FUNCIONES?

Bueno, cabe aclarar que a mí me ubicaron aquí en la institución para cumplir una función para la cual no fui enviada desde la secretaria de educación; pero resulta que al llegar a la institución ya había una persona con más experiencia y que ya cumplía las funciones para las cuales me habían enviado, entonces se decidió ubicarme para cumplir las funciones que debería cumplir esa persona.

Siendo así cumplo todas las funciones propias de mi cargo aquí en la institución pero no cumplo las funciones propias por las cuales me envió la secretaria de educación distrital.

5. ¿CÓMO CONSIDERA LA COMUNICACIÓN DE TIPO LABORAL Y SOCIAL ENTRE SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO?

Considero que la comunicación de tipo laboral no es muy buena por que casi siempre no existen notificaciones de ciertos eventos que incumben a mis funciones o la de otros compañeros y por tanto en el momento de solicitarme cierta información no tengo conocimiento de tal evento ocasionando en ocasiones traumatismos en los procesos por no tener información oportuna. En cuanto a la comunicación de tipo social la

considero excelente, no he tenido problemas de ese tipo con mis compañeros(as).

6. ¿SUS ELEMENTOS Y LUGAR DE TRABAJO SON LOS IDEALES Y SUFICIENTES PARA EJERCER SU CARGO?

Sí, me encuentro en un lugar cómodo y adecuado para ejercer mi cargo.

7. ¿SE REALIZAN PERIODICAMENTE ACTIVIDADES DE CONTROL INTERNO EN SU LUGAR DE TRABAJO? DE SER AFIRMATIVA ¿QUE TIPO DE CONTROLES SE LE APLICAN?

No, desde que estoy en el cargo no he recibido ni he sido testigo de ningún tipo de actividad de control interno.

0.18.2 ENCUESTAS.

A continuación se mostrara el modelo de encuesta en el cual se trata de mostrar la percepción general que se tiene de la escuela normal superior de Cartagena de indias para detectar posibles falencias.

Esta encuesta fue realizada principalmente a estudiantes de bachillerato de los grados 9, 10 y 11; a los estudiantes del ciclo de formación complementaria; a profesores y a funcionarios de la escuela.

En total se realizaron 208 encuestas, cada encuesta constaba de 8 preguntas

Preguntas:

1. ¿La atención y el trato en general de los funcionarios de las oficinas de Tesorería- Contabilidad, Secretaria de Rectoría, coordinación almacén y Talento Humano, la considera cómo?

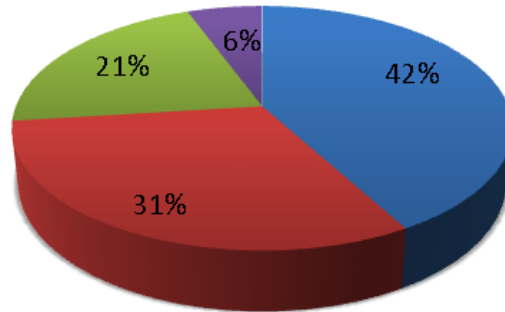


Se observa en la gráfica que el 64% de los encuestados considera que la atención en las oficinas de la institución es satisfactoria, el 13% considera que es muy satisfactoria; el 11% considera que es medianamente satisfactoria y el 12% considera que dicha atención es insatisfactoria. En términos generales según los datos arrojados podemos afirmar que el nivel de satisfacción por la atención recibida en las oficinas de la institución es satisfactorio positivamente.

2. El nivel de servicio ofrecido por parte del proveedor de cafetería (tienda escolar y papelería) en cuanto a la atención, trato e higiene ¿cómo lo considera?

2. Servicio de proveedores.

■ MUY SATISFACTORIO ■ SATISFACTORIO
■ MEDIANAMENTE SATISFACTORIO ■ INSATISFACTORIO

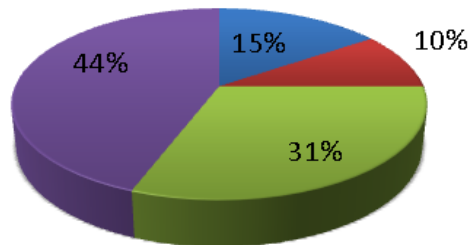


El servicio ofrecido en cafetería en cuanto atención, trato e higiene es considerado según los encuestados muy satisfactorio en un 42%, satisfactorio en un 32%, medianamente satisfactorio 21% y solo un 6% considera insatisfactorio el servicio e higiene ofrecido por los proveedores de la tienda escolar y papelería.

3. El Colegio cuenta con buenos elementos para su uso en caso de emergencias como camillas, extintores, botiquines a un nivel:

3. Elementos para uso en emergencias.

■ MUY SATISFACTORIO ■ SATISFACTORIO
■ MEDIANAMENTE SATISFACTORIO ■ INSATISFACTORIO

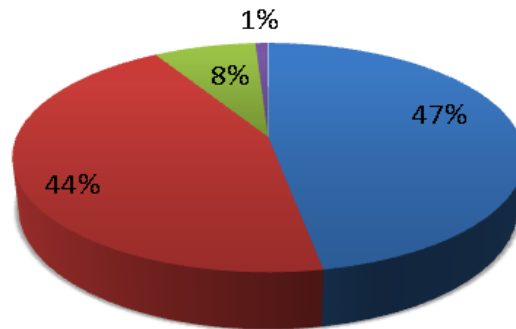


En el gráfico se observa que el 44% de los encuestados se encuentra insatisfecho por los elementos para uso en casos de emergencia, seguidos por un 31% de los encuestados que considera medianamente satisfactorio, el 15% muy satisfactorio y ultimadamente con el menor porcentaje aquellos que consideran un nivel satisfactorio. La gráfica muestra claramente que los encuestados no consideran muy satisfactorio los elementos de la institución para usar en caso de emergencias lo cual demuestra una evidente falencia de la institución en este aspecto.

4. ¿Las relaciones personales y laborales entre las personas que trabajan en la escuela normal superior de Cartagena, las considera cómo?

4. Relaciones laborales y personales.

■ MUY SATISFACTORIO ■ SATISFACTORIO
■ MEDIANAMENTE SATISFACTORIO ■ INSATISFACTORIO



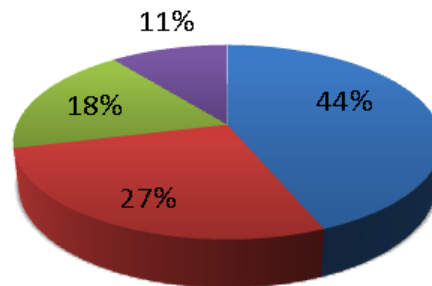
La gráfica nos muestra que el 47% de los encuestados considera que las relaciones personales y laborales de los trabajadores de la Escuela Normal Superior de Cartagena de Indias es muy satisfactoria, seguido por los que consideran que es satisfactoria que son el 44% y en mucho menor proporción están los que consideran las relaciones medianamente satisfactorias e insatisfactorias con el 8% y 1% respectivamente.

Tomando en cuenta los datos anteriormente mencionados podemos afirmar que las relaciones personales y laborales entre los trabajadores de la institución en mayoritariamente satisfactoria.

5. ¿La información y los mensajes que brindan las carteleras de la institución como medio de comunicación, son?

5. Información y mensajes en carteleras.

■ MUY SATISFACTORIO ■ SATISFACTORIO
■ MEDIANAMENTE SATISFACTORIO ■ INSATISFACTORIO

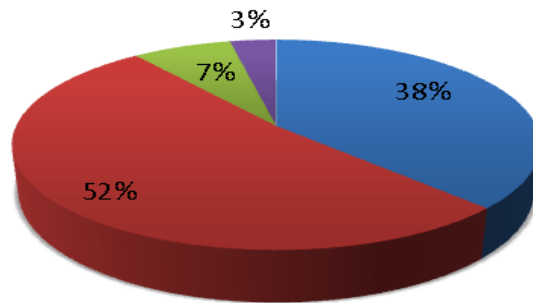


De acuerdo a los encuestados la información y mensajes puestos en carteleras de la institución utilizándolas como medio de comunicación son muy satisfactorios en un 44%, seguido en un 27% que consideran que ese medio es satisfactorio, el 18% afirma que es medianamente satisfactorio y por ultimo el 11% considerando que es insatisfactorio. En resumidas cuentas los encuestados consideran que las carteleras de información y mensajes cumplen mayoritariamente de manera muy satisfactoria y satisfactoriamente su función.

6. ¿La limpieza y aseo de los salones las encuentra en un nivel?

6. Limpieza y aseo.

■ MUY SATISFACTORIO ■ SATISFACTORIO
■ MEDIANAMENTE SATISFACTORIO ■ INSATISFACTORIO

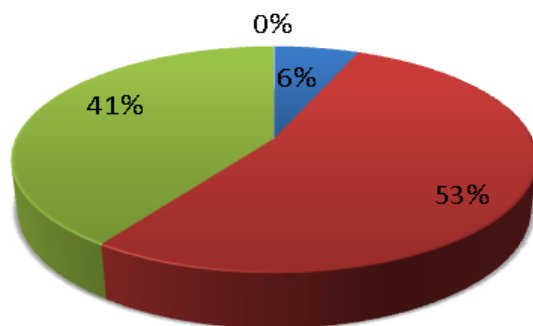


La mayoría de los encuestados considera que la limpieza y el aseo de los salones se encuentra en un nivel satisfactorio, seguido por los que se manifiestan muy satisfechos con un porcentaje del 38% y por último en proporciones mucho menores encontramos a los encuestados medianamente satisfechos e insatisfechos con un porcentaje de 7% y 3% respectivamente. Estas respuestas reflejan que los encuestados en términos generales se encuentran satisfechos por el nivel de limpieza y aseo de los salones.

7. ¿Los equipos y la infraestructura que el Colegio tiene para su servicio se encuentran en un estado?

7. Equipos e infraestructura.

■ MUY SATISFACTORIO ■ SATISFACTORIO
■ MEDIANAMENTE SATISFACTORIO ■ INSATISFACTORIO

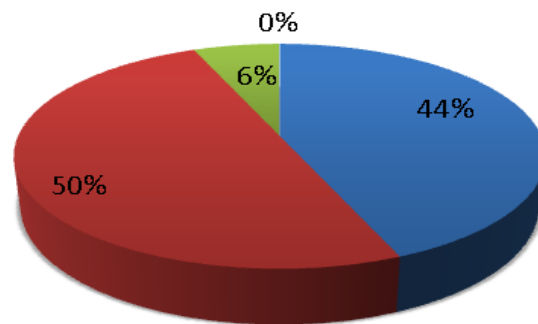


La mayoría de los encuestados coincide que los equipos e infraestructura de la institución se encuentran en un estado que es satisfactorio, los cuales representan el 53% de los encuestados, seguido de los que consideran medianamente satisfactorio el estado de la infraestructura y equipos que responden al 43% de los encuestados y por último los que consideran muy satisfactorio con el 6% y ninguno de los encuestados considero insatisfactoriedad.

8. El personal que se contrata en la escuela normal superior de Cartagena cuenta con valores y conocimientos apropiados a la labor que desempeñan a un nivel:

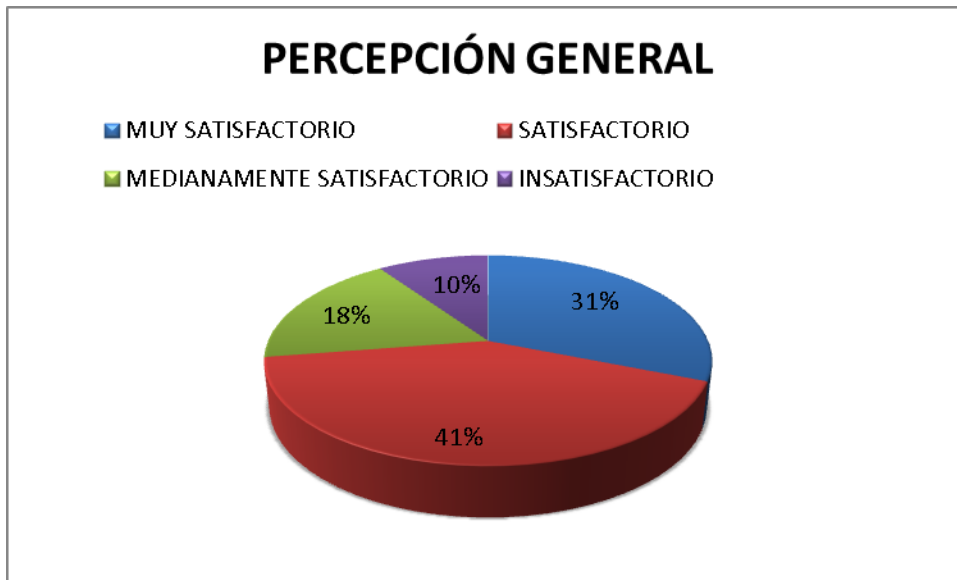
8. personal idóneo.

■ MUY SATISFACTORIO ■ SATISFACTORIO
■ MEDIANAMENTE SATISFACTORIO ■ INSATISFACTORIO



La mitad de los encuestados responde satisfactoriamente ante el nivel de valores y conocimientos apropiados a la labor que desempeñan el personal que se contrata en la ENSCI, seguido por el 44% que considera a tal personal en un nivel muy satisfactorio y por último con un 6% de los que afirman estar medianamente satisfactorio con el porcentaje de 6% y ninguno considero insatisfacción ante la pregunta. Resumidamente de acuerdo a los datos suministrados a través de encuesta podemos afirmar que el personal contratado cuenta con los valores y conocimientos propios de la labor que desempeñen.

El siguiente cuadro muestra el consolidado de las preguntas realizadas en la encuesta y los niveles de satisfacción hacia los estudiantes, profesores, padres de familia y funcionarios de la Escuela Normal Superior de Cartagena.



De acuerdo a las preguntas realizadas en la encuesta podemos determinar con la ayuda de la grafica que el 41% de los encuestados se encuentran con una percepcion satisfactoria de la institucion, en segundo lugar con el porcentaje mas alto estan los que tienen una percepcion muy satisfactoria de la institucion con el 33%. El 18% de los encuestados se encuentra en un nivel medianamente satisfactorio y por ultimo estan aquellos insatisfechos con el 10%.

0.18.3 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ENSCI

0.18.4 REGLAMENTO O NORMAS DE BIBLIOTECA ESCOLAR

¿Qué es la biblioteca escolar?

Una biblioteca escolar es una institución del sistema social que organiza materiales bibliográficos, audiovisuales y otros medios sobre distintos soportes y los pone a disposición de la comunidad educativa.

La biblioteca escolar es parte integral del sistema educativo y comparte sus objetivos, metas y fines. La biblioteca escolar es un instrumento del desarrollo del currículo, que permite el fomento de una actitud investigativa que forma el individuo para el aprendizaje autónomo, permanente y lo transforma en un eterno autodidacta: fomenta la creatividad, la comunicación y facilita la recreación.

También apoya a los docentes en su capacitación y les ofrece la formación necesaria para la toma de decisiones en el aula, trabaja con los padres de familia y otros agentes de la comunidad por lo que debido a su trabajo tan complejo debe estar bajo la égida directa de la rectoría; hacer otra cosa, es coartar su accionar.

Ingreso a la biblioteca escolar.

- Todos los estudiantes, padres de familia, docentes y empleados y los hijos de los dos últimos, pueden entrar a la biblioteca, siempre y cuando tengan carnet de lector.
- Se permite la entrada a la biblioteca de: lápices, lapiceros, hojas, cuadernos, calculadoras para realizar consultas talleres, cuestionarios o traducciones en hojas.
- Los bolsos, libros, paquetes de fotocopias y otros paquetes, deben dejarse en el área de control.
- Al salir de la biblioteca puede realizarse una requisa si la bibliotecaria lo considera necesario.
- La biblioteca no se responsabiliza por los objetos de valor dejados en los bolsos ni por las pertenencias.
- Está prohibido ingresar animales, armas y consumir alimentos.

Derechos del usuario

Estudiantes, padres de familia, profesores y empleados con sus respectivos hijos, presentando el carnet del lector, tienen derecho a:

1. Un trato amable y eficiente.
2. Obtener respuesta oportuna.
3. Utilizar el material de la biblioteca dentro de la sala de lectura.
4. Disfrutar de un ambiente adecuado para la lectura y consulta.
5. préstamo de material, de la siguiente manera:

5.1 los estudiantes pueden retirar en calidad de préstamo un máximo de cinco (5) libros por diez (10) días calendario.

5.2 los profesores, empleados y sus hijos pueden retirar hasta dos (2) libros por cinco (5) días calendario.

6. Recibir un paz y salvo siempre y cuando no tenga ningún compromiso o deuda con la biblioteca, el cual será requisito para matrícula o retiro de documentos.

Otras normas.

- una persona ajena a la comunidad educativa, puede ingresar a la biblioteca mediante el aval de un profesor, padre de familia o empleado; siempre y cuando firme un acta de responsabilidades.
- La biblioteca no es centro de reclusión para estudiantes desordenados o incumplidos; esa es labor de la coordinación de disciplina.
- La biblioteca no es un aula de clases.
- La biblioteca no es sala de reunión, salvo las de ella misma.
- Para actividades grupales, la biblioteca organizara horarios especiales, donde el docente acompañara a su respectivo grupo.

Compromisos del usuario.

1. Hablar en voz baja.
2. Dar buen trato a los empleados y usuarios.
3. Hacer buen uso del material.

4. Devolver el material prestado en la fecha indicada.
5. Pagar las multas por cada libro cuya fecha de devolución se haya vencido.
6. La multa será de mil pesos (\$1.000) por cada día y libro vencido.
7. Pagar los daños ocasionados al material o la pérdida de un libro. Se pagara con su restitución o valor comercial.
8. Los libros de referencia no pueden salir de la sala por ningún motivo.

8.1. Los libros reservados pueden ser prestados por una noche y devolverse antes de la primera clase del día siguiente.

8.2. La firma de préstamo de un libro tiene valor de letra de cambio y autoriza descuentos de cualquier salario.

0.18.5 FOTOGRAFIAS

Restaurante escolar.



Biblioteca escolar.



Tienda escolar.



Auditorio.



Coordinación académica.



Coordinación académica.



Oficinas de rectoría, secretaria general y coordinación administrativa.



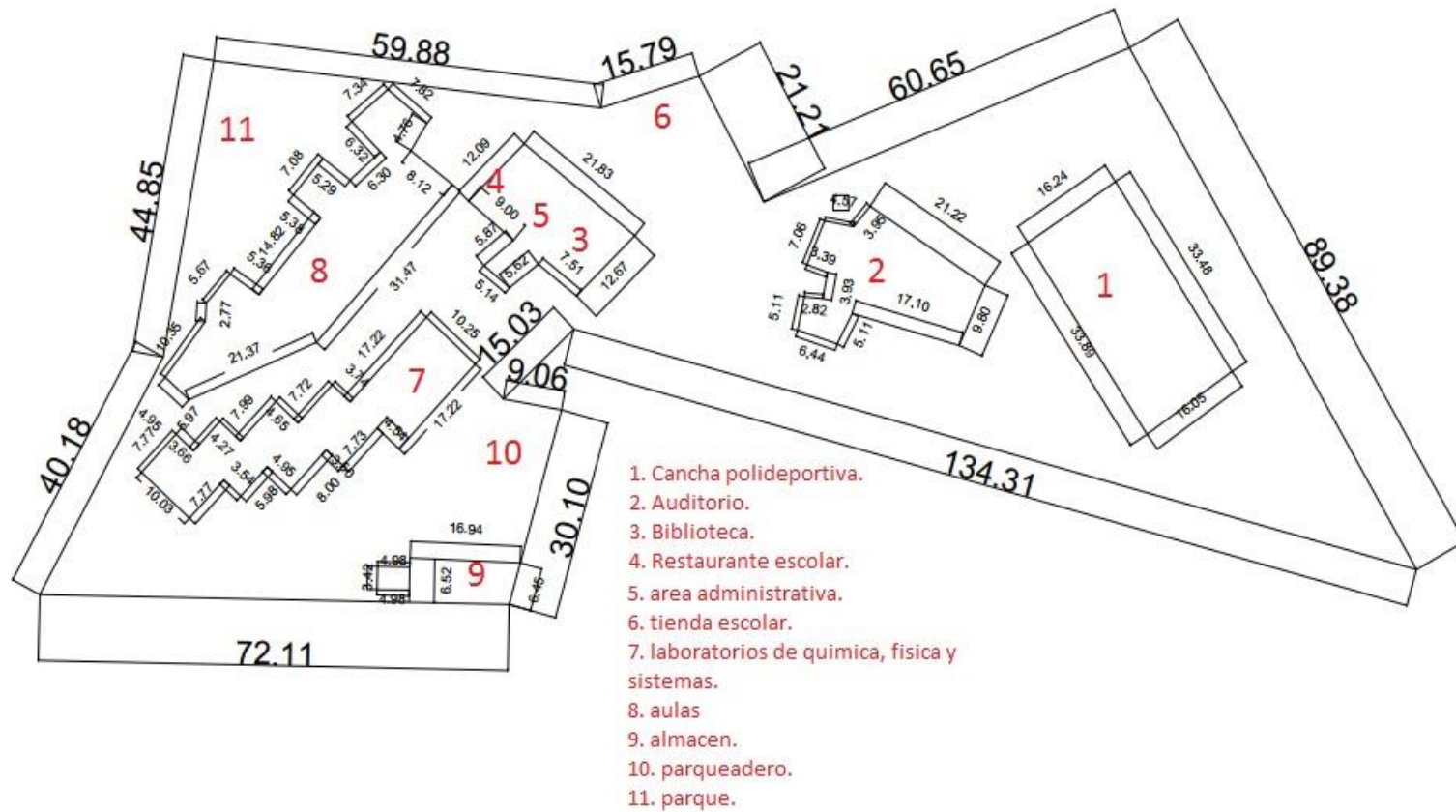
Vista entrada principal.



Vista cancha polideportiva donde se muestra derrumbe de columna de la poli sombra por fallas en terreno.



Plano de la institución mostrando los principales puntos de la planta física



0.19 BIBLIOGRAFIA.

- Granda Escobar Rubén Darío (2009). Manual de control interno: sectores público-privados y solidarios. un modelo simplificado y práctico. Bogotá: grupo editorial nueva legislación.
- Castro Jaime - Barrera Sandra (2007) Constitución Política de Colombia: concordancias, referencias históricas e índice analítico. Bogotá: editorial universidad del rosario.
- Departamento Administrativo de la Función Pública. 2008. Guía General para el Diseño, Desarrollo e Implementación de cada uno de los Subsistemas, Componentes y Elementos de Modelo Estándar de Control Interno - MECI 1000:2005. . Segunda versión. Bogotá.
- Santillana Gonzales Juan ramón (2001).Establecimiento de sistemas de control interno: la función de contraloría. ediciones paraninfo S.A. México D.F.