



**Ministerio de Educación**  
**Dirección de Auditoría Interna**  
**Gerencia de Auditoría Operacional**

MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
GOBIERNO DE  
**EL SALVADOR**  
UNÁMONOS PARA CRECER

Enfoque de Auditoría: "Creación de Valor" y "Administración de Riesgo"

Unidad Auditada: Dirección de Transparencia

**VERSIÓN PÚBLICA - Art. 30 y Art. 6 Lit. "A" de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), referente a la supresión de datos personales.**

## **INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA**

Ref. IFA/DAI-MINED/031-2015

AUDITORÍA DE EXAMEN ESPECIAL DE TIPO OPERATIVO A LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y AVISOS DE CENTROS EDUCATIVOS PÚBLICOS, INTERPUESTOS POR LA CIUDADANÍA EN LA DIRECCIÓN DE TRANSPARENCIA DEL MINED, CORRESPONDIENTE A LOS PERÍODOS DE ENERO 2014 A FEBRERO 2015, CON ACTUALIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO A MAYO DE 2017.

**Versión Pública**

**San Salvador, junio de 2017**

**MISIÓN DE LA DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA:** Somos un Equipo que proveemos servicios de Aseguramiento y Consultoría de forma independiente y objetiva, mediante un enfoque sistemático y disciplinado, evaluando y promoviendo la mejora de los procesos claves del control interno del Ministerio de Educación.

**VISIÓN DE LA DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA:** Ser un equipo de profesionales que aplique estándares internacionales de auditoría Interna; coadyuvando a la mejora de la calidad educativa.

... "Tres ejes transversales del Nuevo Modelo Educativo: la Ciencia y la Tecnología, el arte y la cultura y la recreación y Deporte."...

## DESTINATARIOS – LISTA DE DISTRIBUCIÓN:

---

### Dirigido a Titular y Unidad Organizativa Auditada:

- Ministro de Educación <sup>(1)</sup><sup>(2)</sup>
- Director de Transparencia (DT) <sup>(1)</sup><sup>(2)</sup><sup>(3)</sup>

### Responsables del Control Interno MINED:

- Director de Planificación <sup>(2)</sup>

### Funcionarios/as, Empleados/as y/o Terceros/as Relacionados/as:

- Dirección de Auditoría Cuatro/Corte de Cuentas de la República <sup>(1)</sup>

<sup>(1)</sup> Informe de Auditoría Notificado [Art.37 Ley de la Corte de Cuentas de la República] y [Art.202 Normas de Auditoría Interna del Sector Gubernamental]

<sup>(2)</sup> Informe de Auditoría y/o Hallazgo comunicado [Art.202 Normas de Auditoría Interna del Sector Gubernamental] y [Art.5 Normas Técnicas de Control Interno Especifica del MINED]

<sup>(3)</sup> Informe de Auditoría entregado vía electrónica



## ÍNDICE

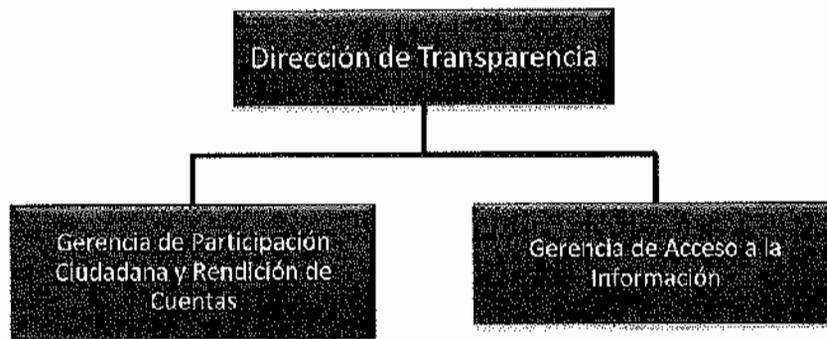
I.	INTRODUCCIÓN.....	4
II.	OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA.....	5
III.	ALCANCE DE LA AUDITORÍA.....	5
IV.	PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA APLICADOS.....	6
V.	RESULTADOS DE LA AUDITORÍA.....	6
	<b>HA-1: FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA A QUEJAS Y AVISOS .....</b>	<b>10</b>
VI.	RECOMENDACIONES DE LA AUDITORIA .....	12
VII.	SEGUIMIENTO DE AUDITORIA .....	12
VIII.	CONCLUSIÓN DE LA AUDITORIA.....	13
IX.	PÁRRAFO ACLARATORIO.....	13
X.	AGRADECIMIENTOS.....	13
XI.	LUGAR Y FECHA.....	13
XII.	FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA DIRECCION DE AUDITORIA INTERNA .....	13
XIII.	SIGLAS Y ACRÓNIMOS .....	14



## I. INTRODUCCIÓN

La presente auditoría corresponde al Examen Especial de Tipo Operativo sobre la atención de quejas y avisos de Centros Educativos Públicos, interpuestos por la ciudadanía en la Dirección de Transparencia (DT) del Ministerio de Educación (MINED).

Según acuerdo Ministerial No. 15-1019 de fecha 21 de agosto de 2011; el MINED modificó su estructura organizativa para incorporar la Dirección de Transparencia como una dependencia Staff bajo la siguiente estructura:



En dicha estructura a la fecha de emisión de este informe, se cuenta con 1 Director, 1 Coordinador(a) y 4 Técnicos(as); quienes son los responsables de manejar dos tipos de información en dos sistemas (1 Sistema de Gestión de Solicitudes (SGS); el cual, nace a través de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP) y 1 Sistema de Quejas y Avisos (SIEBEL) en donde se registran las quejas interpuestas por la comunidad educativa de Centros Educativos a nivel nacional o del MINED Central).

El Sistema de Gestión de Solicitudes (SGS), fue creado por el personal técnico de Casa Presidencial; quienes son los responsables de dar mantenimiento y soporte técnico, este se implementó a partir del año 2014 y tienen acceso todos los referentes de la Oficina de Información y Respuesta (OIR) de las Direcciones Departamentales de Educación (DDE) a nivel Nacional y la DT; para el caso del Sistema de Quejas y Avisos (SIEBEL), es administrado en cuatro máquinas del personal que forma parte la DT; quienes son los responsables de ingresar las quejas y realizar seguimiento para dar respuesta a la ciudadanía; las bases de datos de este Sistema son resguardadas por la Gerencia de Informática del MINED. El reglamento de este proceso se autorizó por la Máxima Autoridad durante la auditoría.



## II. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

### General:

Comprobar que la Dirección de Transparencia dio respuesta a las quejas y avisos interpuestos por la ciudadanía hacia los Centros Educativos Públicos.

### Específicos:

1. Determinar la cantidad de quejas y avisos recibidos y atendidos.
2. Verificar el grado eficacia y oportunidad de respuesta a las quejas y avisos recibidos.
3. Verificar la efectividad de los controles para la gestión de solicitudes de quejas y avisos.

## III. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Realizamos la presente Auditoría de Examen Especial de Tipo Operativo a la atención de quejas y avisos de CE Públicos, interpuestos por la ciudadanía en la Dirección de Transparencia del MINED, correspondiente al período del 01 de enero 2014 al 13 de febrero 2015 (con actualización al 30 de septiembre 2015 de quejas y avisos y control interno a febrero 2017), de conformidad con las Normas de Auditoría Interna del sector Gubernamental (NAIG) emitidas por la Corte de Cuentas de la República (CCR), en lo aplicable.

La auditoría se realizó conforme al marco de control interno adoptado por el Ministerio de Educación, conocido como Normas Técnicas de Control Interno Específicas (NTCIE), con enfoque COSO autorizadas por la CCR vigentes a partir del 28 de noviembre de 2013.

La auditoría incluyó la verificación con base a muestra, de las 978 quejas y avisos recibidos por parte de la Dirección de Transparencia, recibidas durante el período sujeto a revisión y registradas en el Sistema de Quejas y Avisos (SIEBEL).

### Aspectos Evaluados:

1. Procesos establecidos para la atención de quejas y avisos.
2. Gestión de quejas y avisos.
3. Aplicación de Control Interno.



#### IV. PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA APLICADOS

1. Verificación de la existencia y aplicación de controles para la administración y respuesta a quejas y avisos.
2. Determinación del grado de respuesta a quejas y avisos.
3. Revisión de la normativa interna.

#### V. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

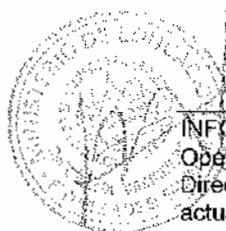
##### V.1) RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO

La Dirección de Transparencia ha estandarizado los procesos de solicitudes de información y atención de quejas y avisos; por medio de 6 pasos definidos que son: recepción, clasificación, sistematización, análisis, seguimiento y cierre.

Durante el periodo correspondiente del 01 de enero 2014 al 30 de septiembre de 2015, la Dirección de Transparencia recibió 1,454 avisos y quejas; de las cuales, los 5 aspectos con mayor número de casos y que reflejan el 67% de total, corresponden a cobros indebidos, retención de documentos, negación de matrícula, maltrato y problemas internos en la escuela; por lo que, se detallan en **cuadro No. 1** el número de casos y el porcentaje correspondiente para cada uno de ellos.

**Cuadro No. 1**  
**CLASIFICACIÓN DE CASOS**  
**Y SU REPRESENTACIÓN PORCENTUAL**

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Cobros Indebidos	281	19%
Retención de Documentos	237	16%
Negación de matrícula	223	15%
Maltrato	139	10%
Problemas Internos Escuela	96	7%
<b>SUB TOTAL</b>	<b>976</b>	<b>67%</b>
Otros temas	478	33%
<b>TOTAL</b>	<b>1,454</b>	<b>100%</b>



Del cuadro No.1, es importante mencionar que el estado que las quejas y avisos muestran al 30 de septiembre de 2015, es Cerradas (903 casos), Abiertas (107 casos) y Pendientes (444 casos); mismas que hacen un total de 1,454 casos.

Sobre lo antes expuesto, no se tienen los datos del estado de las mismas al cierre del ejercicio 2015, debido a que no se puede tener acceso al Sistema Informático SIEBEL por parte del personal que lo utiliza en la DT por presentar error; el cual, fue notificado a la Gerencia de Sistemas Informáticos para que tome acción; siendo esta, la razón del porque no se ha podido establecer los datos estadísticos de los casos y que a la fecha de emisión de este informe aún persisten.

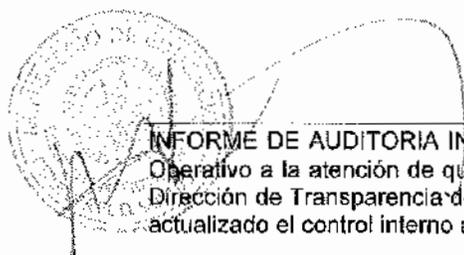
Por otra parte, identificamos debilidades de control interno, que requieren atención por parte de la Dirección de Transparencia para el fortalecimiento y oportunidad en las respuestas a los ciudadanos/as; detalladas así:

#### 1. Estructura organizativa y funciones

Verificamos que la estructura organizativa y segregación de actividades incluidas en el Manual de Organización y Funciones (MOF) de la Dirección de Transparencia vigente y autorizado no es congruente con la estructura actual; ya que, únicamente cuenta con 6 empleados (1 Director, 1 Coordinador(a) y 4 Técnicos(as)), que ejecutan funciones de proveer información y respuesta al público sobre información oficiosa conforme a LAIP; realizar rendición de cuentas; recibir, trasladar y dar seguimiento a denuncias y quejas interpuestas por la ciudadanía.

No obstante a lo anterior, observamos que el personal no logra dar respuesta a la cantidad de casos recibidos (Quejas, avisos y solicitud de información oficiosa); por lo que, se da prioridad a aquellos que son exigidos para el cumplimiento de la LAIP.

Sobre ello, la DT manifestó que se ha presentado a los titulares propuestas de fortalecimiento de la dirección con incremento de personal idóneo; así como, de las herramientas de trabajo que se necesitan para ser efectiva la respuesta a los ciudadanos de las quejas y avisos.



2. Normativas inmersas en el proceso

Verificamos que existe normativa escrita y que está sirviendo de guía para el ejercicio de las actividades en la DT, tal como es el “Reglamento de la Dirección de Transparencia – Oficina de Información y Respuesta”; mismo que, ha sido trasladado en el mes de noviembre de 2016, a la Dirección de Asesoría Jurídica para que realice el proceso de autorización ante la Máxima Autoridad.

3. Sistema Informático.

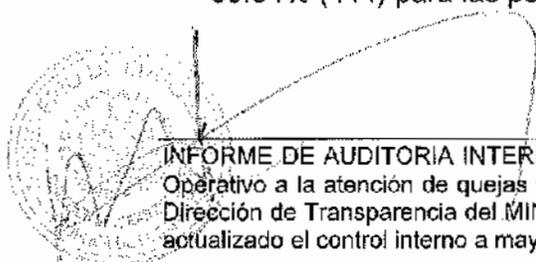
La Dirección de Transparencia del MINED, administra las quejas y avisos por medio del Sistema Informático “SIEBEL”; mismo que, no genera reportes y no se pueden realizar modificaciones, correcciones o cambios necesarios para que sea efectivo; debido a que fue elabora por Consultores Externos y que a la fecha no se cancela soporte para el mismo. Durante la ejecución de la auditoría, el sistema SIEBEL presentó fallas tecnológicas que no permitieron el ingreso al mismo, generando con ello que el personal de la DT no pueda digitalizar las quejas o avisos recibidos por parte de la comunidad educativa; adicionalmente, no se tiene historial ó reportes de las procesadas; por lo que, no se puede establecer las estadísticas y el estado de cada una de ellas.

4. Enlaces en las Direcciones Departamentales de Educación (DDE).

En cada DDE existe un enlace con la Oficina de Información y Respuesta; sin embargo, el procedimiento actual de atención de quejas, genera que los datos consolidados de casos atendidos no sea confiable debido a que las situaciones atendidas directamente en la Direcciones Departamentales de Educación, no son incorporadas en el consolidado estadístico que prepara la Dirección de Transparencia. Por ejemplo, solamente San Salvador reporta 475 casos que no están incluidos en los 978 casos registrados por la Dirección de Transparencia; según datos obtenidos a febrero 2015.

5. Atención de quejas y avisos recibidos.

Del total de 1,454 quejas y avisos recibidos durante el período sujeto a revisión; determinamos que su estado a septiembre 2015, era del 7.36% (107) para las abiertas; 30.54% (444) para las pendientes y 62.10% (903) para las cerradas.



Con base a la revisión, determinamos que no existe efectividad en la atención de las quejas y avisos recibidos debido a que:

- a) Al 30 de septiembre 2015, determinamos que de las quejas y avisos en estado abierta (107) y pendiente (444), que suman 551, el 43.02% (237) fueron recibidas antes del 31 de diciembre 2014 y el resto (314) fueron registradas antes del 30 de junio 2015. Considerando los 20 días hábiles para recabar información y los 10 días adicionales indicados en referencia en los artículos 42 y 43 de Reglamento de la Dirección de Transparencia; observamos que el porcentaje de respuesta es muy bajo.
- b) Respecto a las fechas establecidas para la recepción de respuestas de las quejas y avisos en estado pendiente (444) a la fecha de la generación de la información (30/09/2015); 308 de estas correspondiente al 69.40% indican que se requirió información y/o apoyo a otras áreas; sin embargo, no se ha tenido respuesta por parte de las áreas a las que se ha solicitado información por parte de Transparencia; así como tampoco hay evidencia de seguimiento por parte de los técnicos de la OIR.
- c) Observamos oportunidades de mejora en cuanto a la estandarización de los archivos de los documentos, en relación a la consistencia de la información, el uso de formularios y la administración de los mismos.



## V.2) OBSERVACIONES DE LA AUDITORÍA

### HA-1: FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA A QUEJAS Y AVISOS

Importancia del Hallazgo: Riesgo Alto

Componente NTCIE impactado: Información y comunicación

#### Observación:

Comprobamos que existen 1,454 quejas recibidas al 30 de septiembre de 2015; por lo que, solicitamos a la Dirección de Transparencia 28 procesos según muestra establecida con base a la información contenida en la base de datos del Sistema SIEBEL; determinando que:

- De lo solicitado, solamente se nos proporcionaron 21 expedientes y 7 no fueron entregados por no tenerlos completos, debido a que se nos confirmó por el personal de la DT que las DDE no enviaron información y no emitieron respuesta. El estado de atención de los procesos según muestra era:

Muestra / Estado	Expediente No remitido	Procesos Resueltos (Expediente Remitido)				Total General
		SI	SI*	NO	N/A	
Abierta	1					1
Cerrada	1	9	2	5	1	18
Pendiente	5	1		3		9
<b>Total general</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>28</b>

SI: Ha tenido seguimiento

SI\*: HA tenido seguimiento tardío, casi un año

NO: No ha tenido seguimiento

N/A: No aplica seguimiento por ser consulta de procedimiento

- Verificamos expedientes que carecen de información, principalmente la relacionada con la evidencia de la resolución de la queja o aviso interpuesto; tales como cartas de confirmación de la continuidad de estudiantes, solicitud de gestiones a otras direcciones y resultado de la revisión realizada por las Direcciones Departamentales de Educación.
- Identificamos 3 procesos que no tienen seguimiento, así:

No.	Fecha	Centro Escolar	Cod. IATA	
1	07/08/2014	Instituto Nacional de Ilobasco	12143	Cobros indebidos
2	02/12/2014	Centro Escolar Jorge Larde	11507	Amenazas delincuenciales
3	27/01/2015	Complejo Educ. República de Guatemala	10470	Cobros indebidos

**Normativa Incumplida:**

Normas Técnicas de Control Interno Específicas, ... Art. 58.- Las actividades de control, deberán establecerse de manera integrada en cada proceso y procedimiento de control institucional, que permitan una administración eficaz y eficiente de los riesgos; así como también, la gestión para mitigarlos, que coadyuvarán al logro de los objetivos y metas...Art. 355.- Para garantizar la calidad de la información que se genere en las diversas unidades organizativas del MINED y para que sea útil en la toma de decisiones adecuadas, deberá reunir las siguientes características: Apropriada, oportuna, actualizada, exacta y accesible. Cada Unidad organizativa, deberá establecer los puntos de control para verificar y asegurarse que estas características se cumplan, de acuerdo a los procesos que desarrollen.

**Causa:**

- Falta de procedimientos autorizados para delimitar funciones y responsabilidades del personal de la Dirección de Transparencia y el resto de áreas involucradas del MINED.
- Falta de conciliación del estado de quejas y/o avisos.
- Falta de respuesta a las quejas o avisos trasladados a las áreas responsables.

**Efectos:**

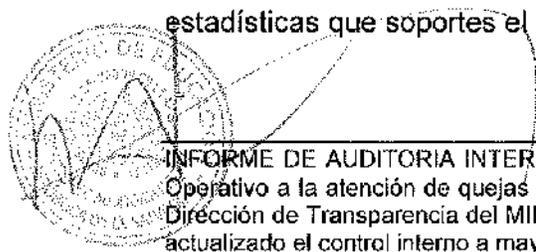
- Falta de credibilidad del público en cuanto a las actuaciones de la Dirección de Transparencia.
- Vencimiento de los plazos para que los denunciantes hagan valer sus derechos ante las instancias respectivas.
- Falta de oportunidad en la respuesta ciudadana.

**Comentarios del auditado:**

El Reglamento de la Dirección de Transparencia al inicio de la auditoría era un documento borrador no exigible por no estar autorizado; sin embargo, el mismo fue autorizado en diciembre de 2016; por lo que, será este el instrumento para medir los procesos del 2017.

**Comentarios de auditoría:**

La condición citada se mantiene y aunado a ello el sistema SIEBEL ya no están en funcionamiento por la falta de mantenimiento al mismo; por lo que, no se cuenta con estadísticas que soportes el proceso.



## VI. RECOMENDACIONES DE LA AUDITORIA

### A la Dirección de Transparencia (DT):

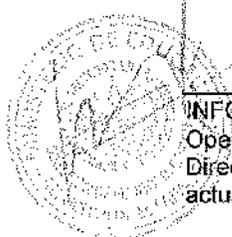
1. Definir y estandarizar la estructura organizativa, funciones y responsabilidades de la Dirección de Transparencia, conforme a la operatividad actual y acorde al Manual de Descripción de Puestos.
2. Divulgar el Reglamento de la Dirección de Transparencia – Oficina de Información y Respuesta, para su legal aplicación.
3. Gestionar capacitación en cuanto a la atención de quejas y avisos para los enlaces de la OIR en las Direcciones Departamentales de Educación a nivel nacional.
4. Gestionar con la Gerencia de Informática, la reinstalación del software SIEBEL, para que todos los servicios que este proporciona funcionen de forma óptima, evitando demora en la digitación de las quejas o avisos recibidos por los técnicos de la DT.
5. Implementar controles para mejorar la gestión en la atención de quejas y avisos, relacionados con la efectividad y oportunidad de respuesta y/o mejorando los controles mediante el uso de aplicaciones informáticas, que permitan consolidar los casos a nivel central y departamental. Dichas implementaciones deberán enviarse a la Dirección de Auditoría Interna para su seguimiento posterior.

### A la Dirección de Planificación (DP):

6. Brindar el soporte técnico del Sistema SIEBEL a la Dirección de Transparencia con el apoyo de la Gerencia de Informática, para optimizar los procesos de quejas o avisos y enviar a esta Dirección de Auditoría Interna para su seguimiento posterior.

## VII. SEGUIMIENTO DE AUDITORIA

Auditoría Interna determinó que no hay recomendaciones de informes anteriores que dar seguimiento, relacionadas con la atención de quejas y avisos por parte de la Dirección de Transparencia del Ministerio de Educación.



## VIII. CONCLUSIÓN DE LA AUDITORIA

Conforme a los resultados obtenidos, concluimos que existen debilidades importantes de control interno y fallas en el Sistema Informático SIEBEL, que impactan en la administración y demora en la atención de quejas y avisos interpuestos por la ciudadanía ante la Dirección de Transparencia, por lo que está deberá implementar las acciones necesarias que las mitiguen.

## IX. PÁRRAFO ACLARATORIO

El objetivo del presente trabajo fue realizar Auditoría a la atención de quejas y avisos de Centros Educativos Públicos, interpuestos por la ciudadanía en la Dirección de Transparencia del MINED, correspondiente al período del 01 de enero 2014 al 13 de febrero 2015 y actualización de control interno a febrero 2017.

## X. AGRADECIMIENTOS

Hacemos un extensivo agradecimiento al Director de Transparencia del Ministerio de Educación; así como al personal de la misma y los Enlaces de Transparencia; quienes nos brindaron la información solicitada durante el proceso de la auditoría.

## XI. LUGAR Y FECHA

San Salvador, 02 de junio de 2017.

## XII. FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA DIRECCION DE AUDITORIA INTERNA

DIOS UNIÓN LIBERTAD



**Morena Areli Salinas de Mena CP & MBA**  
 Directora  
 Dirección de Auditoría Interna, MINED  
[direcciodeauditoriainterna@mined.gob.sv](mailto:direcciodeauditoriainterna@mined.gob.sv)

### XIII. PERSONAL AUDITOR Y/O FUNCIONARIO QUE EJECUTÓ LA AUDITORÍA



- Claudia Lissette Sánchez de Roque/Gerente

### XIV. SIGLAS Y ACRÓNIMOS

**DAI:** Dirección de Auditoría Interna

**DT:** Dirección de Transparencia

**GAO:** Gerencia de Auditoría Operacional

**MINED:** Ministerio de Educación

**NAIG:** Normas de Auditoría Interna del Sector Gubernamental

**NTCIE:** Normas Técnicas de Control Interna Específicas del Ministerio de Educación

**OIR:** Oficina de Información y Respuesta

