



Unidad Organizativa Evaluada: Dirección Nacional de Educación Superior (DNES)

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 DE AUDITORÍA INTERNA

Re11A/NA-015-2020

AUDITORÍA DE EXAMEN ESPECIAL A LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y AVISOS DE LA CIUDADANÍA, RELACIONADAS CON LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CORRESPONDIENTES AL PERÍODO DEL 01 DE ENERO DE 2019 AL 31 DE AGOSTO DE 2020.

San Salvador, junio de 2021



MISIÓN DE LA DIRECCIÓN DE AUDITORIA 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 AUDITORIA INTERNA: Ser un equipo de profesionales que aplique estándares internacionales de auditoría interna; coadyuvando a la mejora de la calidad educativa.

DESTINATARIOS

Titulares del Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología:

- Ministra de Educación, Ciencia y Tecnología ^{11/1} ^{12/1}; ^{13/1} ^{14/1}
- Viceministro de Educación, Ciencia y Tecnología ^{13/1} ^{14/1}

Unidad Organizativa auditada y responsable del Sistema de Control Interno:

- Dirección Nacional de Educación Superior (DNES) ^{13/1} ^{14/1}

Terceros relacionados:

- Asesora de Operaciones del Despacho Ministerial ^{14/1}
- Dirección de Auditoría Cuatro, Corte de Cuentas de la República ^{11/1} ^{12/1} ^{14/1}

¹¹ Informe de Auditoría notificado (Art. 37 Ley Corte de Cuentas de la República).

¹² Informe de Auditoría notificado (Art.202 Normas de Auditoría Interna Sector Gubernamental).

¹³ Informe de Auditoría comunicado (Art.S Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas del MINEDI).

¹⁴ Informe de Auditoría distribuido en digital.



INDICE

I.	INTRODUCCIÓN	4
II.	OBJETIVOS DE LA AUDITORIA.....	5
III.	ALCANCE DE LA AUDITORIA.....	5
IV.	PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA APLICADOS.....	5
V.	RESULTADOS DE LA AUDITORIA.....	6
VI.	RECOMENDACIONES.....	9
VII.	SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DE AUDITORIAS ANTERIORES.....	10
VIII.	CONCLUSIÓN	10
IX.	PÁRRAFO ACLARATORIO	10
X.	AGRADECIMIENTOS	10
XI.	LUGAR Y FECHA	10
XII.	FIRMA DE LA RESPONSABLE DE LA DIRECCIÓN DE AUDITORIA INTERNA	11
XIII.	PERSONAL AUDITOR O FUNCIONARIO QUE EJECUTÓ LA AUDITORIA	11
XIV.	ANEXO #1: DETALLE INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR (IES).....	12
XV.	ANEXO #2: QUEJAS Y AVISOS RECIBIDOS POR LA DNES A AGOSTO 2020.....	14

Versión Pública



I. INTRODUCCIÓN

La presente auditoría realizada a la Dirección Nacional de Educación Superior (DNES) está relacionada con la atención de quejas y avisos de la ciudadanía, provenientes de usuarios que integran las Instituciones de Educación Superior (IES), correspondientes al período del 01 de enero de 2019 al 31 de agosto de 2020; y fue realizada de conformidad al Art. 46 del Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas (NTCIE) MINED.

El Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología, en adelante MINEDUCYT, como ente rector de la educación superior, durante la emergencia por COVID-19, en conjunto con las IES activó y estableció protocolos de bioseguridad, según lo establecido por el Ministerio de Salud y Ministerio de Trabajo, para afrontar la crisis sanitaria, económica y social generada por la pandemia. Además, puso a disposición canales de comunicación a través de teléfonos, correos, redes sociales y sitios web, para recibir quejas, avisos o denuncias, así como proporcionar información y asistencia en el marco de la emergencia por Covid-19, con el propósito de dar acompañamiento y gestionar soluciones viables en el marco de la legalidad.

En el país, según datos oficiales del MINEDUCYT, funcionan 41 IES (Ver Anexo 1), que durante la emergencia por COVID-19, fueron cerradas a nivel nacional, para evitar riesgos de contagio, pero se establecieron estrategias para que proporcionaran sus servicios educativos de forma virtual a la población estudiantil de cada una de sus carreras; situación que generó una serie de avisos y denuncias sobre cobros por servicios no proporcionados por las IES, por ejemplo: Laboratorios prácticos, gastos de graduación que incluían el pago de acto de ceremonia, del cual alumnos y padres de familia solicitaban la devolución, en virtud que dicho acto no sería realizado de manera presencial.

Ante dichos eventos informados por la ciudadanía, el MINEDUCYT realizó esfuerzos coordinados con la Defensoría al Consumidor y las IES, a efectos de lograr solventar los inconvenientes de la población estudiantil.



11. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

General:

Evaluar la oportunidad en la gestión de los procesos de respuesta a los usuarios de las IES, por parte de la Dirección Nacional de Educación Superior, durante la emergencia por COVID-19.

Específicos:

- Evaluar la oportunidad y accesibilidad de la información solicitada por los usuarios de las IES.
- Revisar los controles de información en la administración de las quejas y denuncias y el medio de atención.

111. ALCANCE DE LA AUDITORIA

De enero 2019 a agosto 2020.

Nuestro examen incluyó la evaluación de plazos de respuesta a quejas, avisos y denuncias recibidas por la DNES, con énfasis en solicitudes durante la emergencia del COVID-19.

Realizamos el presente Examen Especial, de conformidad con Normas de Auditoría Interna del Sector Gubernamental (NAIG) emitidas por la Corte de Cuentas de la República, en lo aplicable.

Para evaluar el control interno, utilizamos la normativa aplicable, emitida por el MINEDUCYT.

Aspectos Evaluados:

- 1) Oportunidad en los plazos de respuesta.
- 2) Controles administrativos de quejas y avisos.

IV. PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA APLICADOS

Entre otros, aplicamos los siguientes procedimientos de auditoria:

1. Evaluación de la oportunidad en la respuesta a los usuarios.
2. Revisión a los controles administrativos y estado de atención de las solicitudes, respecto a quejas y avisos de la ciudadanía.

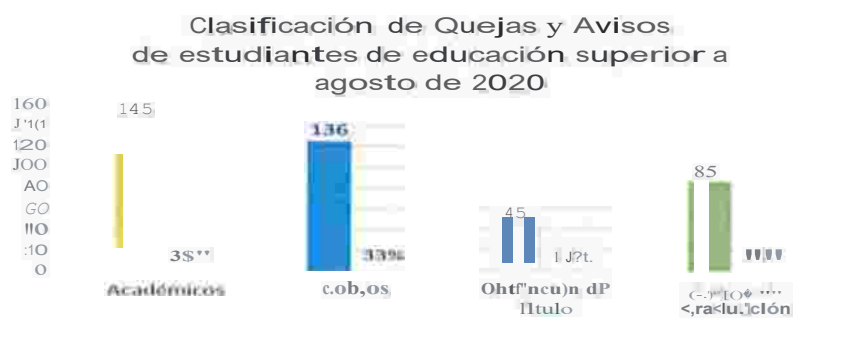


V. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

Evaluación del cumplimiento normativo.

Identificamos según controles administrativos facilitados por la DNES, a través de la Gerencia de Evaluación e Información Estadística, que en el marco de la pandemia por Covid-19, durante el periodo comprendido del 22 de abril al 31 de agosto de 2020, se recibieron 411 quejas, avisos y denuncias (Ver Anexo 2), relacionados con metodologías de estudio, falta de carga de notas, exceso en carga de tareas, cobros de laboratorios, cobros de gastos de graduación, entrega de títulos, problemas internos en la administración que generaba doble cobro de aranceles a los estudiantes y solicitudes a través de la Oficina de Información y Respuesta (OIR), entre otros.

A continuación, la clasificación por tipo de las 411 denuncias:



Fuente: Información según controles DNES

Según lo confirmado en correo electrónico de fecha 17/3/21 por la Jefatura de atención al estudiante de la Gerencia de Evaluación e Información estadística, las 411 denuncias fueron atendidas. No obstante, en el control administrativo que se lleva de forma digital (Word), no evidenciamos información sobre medio de verificación (Número de nota externa y/o correo y fecha) por el que, se atendieron las denuncias.

Evaluación de quejas, avisos y denuncias

De una muestra examinada de denuncias presentadas en la DNES, en el marco de dicha pandemia, identificamos casos, en los que, la respuesta a los **solicitantes, fue proporcionada en promedio de 51 días hábiles.**



La Ley de Procedimientos Administrativos (LPA), bajo el enfoque del principio de celeridad, definido en el Art. 3, numeral 5, define: "Los procedimientos deben ser ágiles y con la menor dilatación posible...": y en el Art. 89 inciso tercero de la (LPA). establece lo siguiente: "Tratándose de solicitudes en las que la Administración deba resolver la petición, sin más trámite que la presentación del escrito que la contiene, el plazo máximo para resolver será de veinte días"; sin embargo, según opinión gestionada con la Dirección de Asesoría Jurídica del MINEDUCYT, el tiempo máximo, son 90 días, según el Art. 55 de la Ley de Educación Superior.

Auditoría es de la opinión, que para los casos identificados a continuación, en razón que no necesitaban más trámite para resolverse, y en sintonía con el principio de celeridad de la LPA y las características de la información: Oportunidad y accesibilidad del Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas (NTCIE) MINED, Art. 355, dichas respuestas, pudieron haberse resuelto en un plazo menor al promedio de 51 días que se tardaron:

1. Denuncias de estudiantes, entre el periodo de abril a julio 2020, entre los que, se reportó el cobro aranceles por medio de 2 administraciones (miembros fundadores y Junta Directiva) [REDACTED] [REDACTED] situación que como parte del seguimiento, Auditoría identificó en fecha posterior, que mediante nota del 28 de septiembre de 2020, remitida por medio de correo electrónico al Despacho Ministerial y Dirección Nacional de Educación Superior el 29 del citado mes, que la [REDACTED] para solventar la problemática interna en su administración, solicitó el registro de autoridades, que fueron electas el 27 de agosto de 2020; cuya respuesta emitida por la DNES, fue notificada a la [REDACTED] hasta el 14 de diciembre del año 2020; es decir, 54 días después.

Durante el proceso de respuesta a la [REDACTED] la DNES estuvo en un proceso de transición del cargo de Dirección, por lo que, la contestación fue proporcionada por la DNES según Resolución fechada 7 de diciembre de 2020, notificada a la [REDACTED] hasta el 14 de diciembre del citado año.



A continuación, la línea de tiempo para visualizar cronológicamente los 54 días hábiles que tardó la emisión de respuesta, que inicia con la solicitud realizada por la [REDACTED] al MINEDUCYT, en el tiempo que estuvo la Ex Directora Interina Ad honorem (Gestión anterior) y finaliza con la respuesta entregada por parte del nuevo Director de la DNES (Gestión actual):



2. El 23 de abril de 2020, se registró consulta de estudiante de la Universidad [REDACTED], respecto si la Universidad podía exigir estar solvente con el pago de mensualidad, para someterse a sus parciales. Sobre dicha consulta identificamos que la DNES gestionó respuesta ante la IES, hasta el 7 de julio 2020, es decir en un plazo de 52 días.
3. El 24 de abril de 2020, se registró queja de estudiante de la [REDACTED] respecto si la Universidad puede pedir el pago de mora sin tomar en cuenta la emergencia por COVID-19. Sobre dicha consulta, verificamos que la DNES gestionó respuesta ante la IES, hasta el 7 de julio 2020, es decir, en un plazo de 51 días.
4. El 29 de abril de 2020 se registró solicitud de estudiante de la [REDACTED] respecto a prórroga para poder pagar y hacer las evaluaciones; identificando que la DNES gestionó respuesta ante la IES hasta el 7 de julio 2020, es decir 48 días.

Controles administrativos en el proceso de quejas y avisos

Comprobamos que la DNES, no tiene un sistema que garantice la integridad de la información, ya que, el control de las quejas, denuncias, solicitudes y avisos, son llevados mediante controles manuales (hojas de word), proporcionado por la Gerencia de Evaluación e Información Estadística de la citada Direccion; controles que no incluyen información, sobre el medio de

8

Re: IA/NA-015-2020



verificación en el que, se atendieron los casos; situación que genera riesgo de pérdida e integridad en los registros y ausencia de controles automatizados para su control, reportes de seguimiento y toma de decisiones.

Durante la ejecución de la Auditoría, la DNES emprendió acciones y mediante correo de fecha 28 de abril de 2021, el Licenciado [REDACTED], Gerente de Evaluación e Información Estadística, comentó, respecto a la sistematización del servicio que actualmente se brinda, lo siguiente:

"Lo anterior ha sido una preocupación que nos ha llevado a gestionar en anteriores administraciones la necesidad de contar con un programa específico que brinde el servicio para los usuarios y permita a Dirección Nacional un control y seguimiento a los casos de mejor manera.

Esta semana conocimos que de parte del proyecto Sol que es desarrollado por el PNUD con el MINEDUCYT, se ha ofrecido la oportunidad para que a corto plazo el servicio de atención a la comunidad educativa del nivel superior, cuente con una plataforma informática para brindar dicho servicio en línea, por lo que se elaborará de parte de personal de la Gerencia de Evaluación e Información Estadística y Atención al Estudiante, la documentación pertinente para acceder a este proyecto de tramites en línea".

Ver Recomendación en Romano VI.

VI. RECOMENDACIONES

A la Dirección Nacional de Educación Superior (DNES)

1. Para las solicitudes que hagan los usuarios de las Instituciones de Educación Superior, que no requieran más trámite y con el propósito de resolver con el principio de celeridad establecido en la LPA, recomendamos en lo sucesivo, se implementen estrategias que permitan resolver oportunamente al usuario.
2. Se brinde seguimiento con la Gerencia de Evaluación, Información Estadística y Atención al Estudiante, sobre las gestiones que permitan acceder al Proyecto SOL, y se logre sistematizar la atención a los usuarios de la comunidad educativa de nivel superior; con el propósito de tener un mejor control, sobre las distintas solicitudes y respuestas, que permitan el seguimiento oportuno y detalle del medio de verificación por el que, fue



atendido, entre otra información útil; ya que, los controles existentes (Word) carecen de dicha información.

3. Se implemente llevar un control consolidado de las solicitudes que se reciben, de los diferentes canales de información (correos, teléfonos, solicitudes de la Oficina de Información y Respuesta); y designar al empleado de dicha actividad, con el propósito de monitorear el seguimiento de las solicitudes y respuestas que se brinden a todos los usuarios, entre otros; incorporando información, sobre el medio de verificación, con el que, se atendió la queja, aviso o denuncia; mientras se sistematiza el proceso.

VII. SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DE AUDITORÍAS ANTERIORES

No hay Informes de Auditoría, para seguimiento.

VIII. CONCLUSIÓN

Conforme a los resultados obtenidos, concluimos que se deben establecer estrategias que permitan a la DNES dar respuesta oportuna a la atención de quejas, avisos y denuncias de la ciudadanía, que no requieran más trámite.

IX. PÁRRAFO ACLARATORIO

El presente Informe se refiere únicamente a Examen Especial a la Atención de Quejas y Avisos de la ciudadanía, relacionadas con las Instituciones de Educación Superior, correspondiente al período del 01 de enero de 2019 al 31 de agosto de 2020.

X. AGRADECIMIENTOS

Hacemos extensivo nuestro agradecimiento al personal de la Dirección Nacional de Educación Superior (DNES), por el apoyo brindado durante la ejecución de la auditoría.

XI. LUGAR Y FECHA

San Salvador, 28 de junio de 2021.



XII. FIRMA DE LA RESPONSABLE DE LA DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA

DIOS UNIÓN LIBERTAD



Claudia Lissette Sánchez de Roque
Directora de Auditoría Interna
Dirección de Auditoría Interna, MINEDUCYT
direcciondeauditoriainterna@mined.gob.sv

XIII. PERSONAL AUDITOR O FUNCIONARIO QUE EJECUTÓ LA AUDITORIA

- [REDACTED] Auditor
- Claudia Lissette Sánchez de Roque, Directora de Auditoría Interna

XIV. ANEXO #1: DETALLE INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR (IES)

No.	IES
1	Universidad Don Sosco (UDS)
2	Universidad Dr. José Matías Delgado (UDJMD)
3	Universidad Evangélica de El Salvador (UEES)
4	Universidad Francisco Gavidia (UFG)
5	Universidad Luterana Salvadoreña (ULS)
6	Universidad Modular Abierta (UMA)
7	Universidad Monseñor Osear Arnulfo Romero (UMOAR)
8	Universidad Nueva San Salvador (UNSSA)
9	Universidad Panamericana (UPAN)
10	Universidad Pedagógica de El Salvador (UPED)
11	Universidad Politécnica de El Salvador (UPES)
12	Universidad Salvadoreña Alberto Masferrer (USAM)
13	Universidad Técnica Latinoamericana (UTLA)
14	Universidad Tecnológica de El Salvador (UTEC)
15	Universidad de El Salvador (UES)
16	Universidad Centroamericana José Simeón Cañas (UCA)
17	Universidad Cristiana de Las Asambleas de Dios (UCAD)
18	Universidad Capitán General Gerardo Barrios (UCGB)
19	Escuela Especializada en Ingeniería (ITCA-FEPADE)
20	Instituto Especializado Escuela Superior Franciscana (ESFE-AGAPE)
21	Instituto Especializado de Educación Superior el Espíritu Santo (IEESES)
22	Instituto Especializado de Nivel Superior Centro Cultural Salvadoreño Americano (IENSCCSA)
23	Instituto Especializado Escuela de Comunicación Mónica Herrera
24	Instituto Especializado Escuela Superior de Economía y Negocio (ESEN)
25	Instituto Tecnológico de Chalatenango (ITCHA)
26	Universidad de Oriente (UNIVO)
27	Universidad Católica de El Salvador (UNICAES)
28	Universidad Albert Einstein (UAE)
29	Universidad Autónoma de Santa Ana (UNASA)

Versión Pública



No.	IES
30	Universidad Dr. Andrés Bello (UDAB)
31	Universidad de Sonsonate (USO)
32	Instituto Especializado de Nivel Superior Academia Nacional de Seguridad Pública (IES-ANSP)
33	Instituto Especializado Escuela Nacional de Agricultura Roberto Quiñones (ENA)
34	Instituto Superior de Economía y Administración de Empresas (ISEADE)
35	Instituto Especializado de Profesionales de la Salud de El Salvador (IEPROES)
36	Instituto Americano de Educación Superior (IAES)
37	Instituto Especializado de Nivel Superior Escuela Militar "Capitán General Gerardo Barrios"
38	Instituto Especializado de Formación Diplomática (IEESFORD)
39	Instituto Tecnológico de Usulután (ITU)
40	Instituto Tecnológico Escuela Técnica para la Salud (ETPS)
41	Instituto Tecnológico Padre Segundo Montes

Fuente: Datos proporcionados por DNES y sitio web. <http://www.mtned.gob.sv/emergeocij,cQvjd19/jes/>



XV. ANEXO #2: QUEJAS Y AVISOS RECIBIDOS POR LA DNES A AGOSTO 2020

Clasificación	Cantidad	Tarjetas	%	Atendida
Académicos		145	35.3%	
Abuso de autoridad de catedráticos	8		1.9%	Atendida
Carca de notas	4		1.0%	Atendida
Clases presenciales	8		1.9%	Atendida
Inscripción de materias	3		0.7%	Atendida
Defensa de Tesis virtual	3		0.7%	Atendida
Prácticas profesionales	15		3.6%	Atendida
Queja sobre metodología	10		2.4%	Atendida
Prácticas de enfermería virtuales	19		4.6%	Atendida
Sin acceso a notas y/o parciales	13		3.2%	Atendida
Solución para finalizar estudios	30		7.3%	Atendida
Aspectos administrativos	32		7.8%	Atendida
Cobros		136	33.1%	
Cobro de gastos de graduación	17		4.1%	Atendida
Cobro de laboratodos	7		1.7%	Atendida
Cobros de mensualidad para inscripción de materias	34		8.3%	Atendida
Cobros indebidos	49		11.9%	Atendida
Reintegro de pagos mensuales	3		0.7%	Atendida
Reducción de cuotas	12		2.9%	Atendida
Pago de mora	2		0.5%	Atendida
Solución para continuar estudios	12		2.9%	Atendida
Obtención de Título		45	10.9%	
Entrega de título	21		5.1%	Atendida
Proceso de graduación sin acompañamiento	24		5.8%	Atendida
Gastos de Graduación		85	20.7%	
Devolución de gastos de graduación	85		20.7%	Atendida
Total		411	100.0%	

Fuente: Clasificación según información proporcionada por la Dirección Nacional de Educación Superior (ONES).

