

INFORME 46-16 CONTRALORÍA DERECHOS ESTUDIANTILES

RESUMEN EJECUTIVO

El estudio realizado comprendió el análisis integral de la Contraloría de Derechos Estudiantiles (CDE), la investigación se desagregó en cuatro áreas: el diseño y ámbito organizacional, la planificación estratégica, el sistema de información y control y la ejecución del servicio.

Sobre la organización de la CDE se determinó que la instancia fue establecida hace cinco años sin rango de departamento o dirección, y a mayo del año 2016 aún no se ha establecido una estructura formal que facilite la organización interna, consecuentemente no se ha realizado un estudio del perfil de puestos requeridos según las necesidades de la entidad, por cuanto durante años el recurso humano ha efectuado todo tipo de tareas sin una adecuada dirección, enfocada hacia una mayor eficacia; asimismo la activa participación en comisiones agrava aún más la situación.

Con respecto a la planificación, se detectó que en periodos anteriores la CDE había venido repitiendo el POA, sin que mediara ninguna justificación, desaprovechando así la única herramienta de planificación, control y seguimiento utilizada. Por otra parte no se cuenta con criterios para la admisión y atención de consultas y denuncias, ocupándose del 100% de los casos, lo que genera un volumen de trabajo significativo y retrasa la atención de otras importantes funciones asignadas. Sobre el sistema de información y control se pudo observar que la CDE no cuenta con un manual de procedimientos y el manejo del archivo no es acorde a la normativa, de la misma forma tanto el sistema de información utilizado, Visión 2020, como el de la correspondencia son inseguros y propensos a riesgos.

Por otra parte y con respecto a la ejecución del servicio, el análisis de las denuncias y consultas atendidas dejó ver que la mayoría de las consultas realizadas debieron atenderse en el centro educativo, la oficina de supervisión o la dirección regional de educación respectiva, siendo estas las instancias inmediatas, no obstante, el desconocimiento de los usuarios sobre los procesos a seguir, así como la resistencia y apatía de los funcionarios regionales han contribuido a convertir a la CDE en una instancia tramitadora de quejas, denuncias y consultas, lo que le ha impedido empoderarse del rol que le corresponde como ente rector en materia de derechos estudiantiles.

Las recomendaciones emitidas a la CDE pretenden subsanar las deficiencias detectadas en las cuatro áreas citadas mediante la consolidación de una estructura formal y organizada, una planificación objetiva, la actualización del sistema de información y control y la implementación de criterios para la atención de los casos interpuestos, mejorando el proceso de atención regional.