

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <i>Educación de Calidad</i>	<b>FORMATO</b>		
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>		
<b>Código: FOR007GCE</b>	<b>Fecha de Aprobación:10-05-2018</b>	<b>Versión: 05</b>	<b>Página 1 de 18</b>

**Marcar con X el tipo de Auditoría realizada**

<b>Auditoría de Calidad: X</b>	<b>Auditoría de Control Interno: X</b>
--------------------------------	--

<b>Auditor Responsable:</b>	Héctor Leonardo González García – Profesional OCI	
<b>Equipo Auditor:</b>	Edwin Jairo Pedroza Rodríguez – Auditor de Calidad Anguie Milena Sanabria Aragón – Auditora de Calidad	
<b>Nombre y Cargo de los Auditado (s):</b> (Solo aplica para auditoría de Calidad)	Carlos Fabián García Torres	Subdirector
	Marcela Rojas Triana	Auxiliar Administrativo
	Héctor Enrique Vargas	Técnico Administrativo Responsable de Caja Menor
	Claudia Jeaneth Rojas	Técnico Administrativo Líder área Aseo y Cafetería
	Marcela Tafur Sarmiento	Supernumeraria Facilitadora de Calidad
	Claudia Marcela Hernández	Supernumeraria Responsable Plan de Compras
	María Isabel Moscoso	Supernumeraria Gestión Contractual
	Daniela Álvarez	Supernumeraria Planta física
	Sara Paola Hernández Barrera	Supernumeraria Planta física
	Jairo Alexander Aldana	Auxiliar Administrativo Planta física
	Lidia Mireya Ulloa	Profesional Universitario Líder Grupo Almacén e Inventarios
	Nidia Rosario Beltrán	Auxiliar Administrativo Caja Menor
	Patricia Montealegre Molina	Auxiliar Administrativo Grupo Almacén e Inventarios
	María Concepción Vargas León	Auxiliar Administrativo Grupo Almacén e Inventarios
	Alejandro López Villarraga	Supernumerario Grupo Almacén e Inventarios
<b>Proceso / Dependencia Auditado(a):</b>	Proceso Gestión de Servicios - GSS	



 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Escuela de la Educación</small>	<b>FORMATO</b>		
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>		
<b>Código: FOR007GCE</b>	<b>Fecha de Aprobación:10-05-2018</b>	<b>Versión: 05</b>	<b>Página 2 de 18</b>

<b>Documentos de referencia:</b>	Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano – MECI 2014. Norma Técnica de Calidad NTC ISO 9001:2015. Ficha de caracterización del proceso, Procedimientos, Plan de Mejoramiento, Plan de Acción, Mapa de Riesgos, Tabla de Retención Documental y normatividad inherente al Proceso de Gestión de Servicios en la Universidad Pedagógica Nacional. La Guía de auditoría interna basada en riesgos para entidades públicas - Versión 4 - Julio de 2020 del Departamento Administrativo de la Función Pública. Acuerdo 027 de 2018
<b>Fecha de inicio:</b>	01 de junio de 2021
<b>Fecha de cierre:</b>	3 de diciembre de 2021

<b>1. Metodología a utilizar (Herramientas)</b>
<p>Los auditores de Calidad y de la Oficina de Control Interno, en cumplimiento de las funciones que les asisten de control y evaluación, atendiendo al programa anual de Auditoría 2021, iniciaron la presente auditoría el 01 de junio de 2021, con la reunión de apertura, en la cual se explicó el objeto, alcance, programación y metodología a utilizar durante el desarrollo de esta.</p> <p>El equipo auditor llevó a cabo las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Entrevista virtual a través de la plataforma Teams con el equipo del Proceso Gestión de Servicios.</li> <li>✓ Entrevistas presenciales con el líder del Proceso, la facilitadora de calidad, los profesionales de Archivo y Correspondencia, Aseo y Cafetería, Almacén e Inventarios y funcionarios de Planta Física.</li> <li>✓ Revisión de evidencias presentadas en línea o mediante correo electrónico conforme a las actividades y resultados del proceso.</li> <li>✓ Verificación y análisis de los documentos del proceso que se encuentran publicados.</li> <li>✓ Revisión y valoración de la evidencia documental aportada en las carpetas digitales creadas para la Auditoría.</li> <li>✓ Realización de trabajo de campo en las oficinas de Caja Menor, Archivo y Correspondencia y en las bodegas de Almacén, Planta Física y Aseo.</li> <li>✓ Recaudo de evidencia fotográfica en sitio.</li> </ul>

<b>2. Fortalezas</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los equipos de trabajo vinculados al Proceso Gestión de Servicios mostraron permanente disposición durante el desarrollo de la auditoría, compromiso con el Proceso y conocimiento de sus labores cotidianas.</li> <li>2. El proceso se encuentra implementando el método de comunicación con el cliente, lo que permitirá tener un mejor seguimiento y control desde las solicitudes desarrolladas por los mismos mediante el desarrollo del nuevo aplicativo que se viene desarrollando en colaboración con el proceso de Gestión Informática.</li> <li>3. Se considera importante el ejercicio que se ha venido desarrollando desde el proceso con la</li> </ol>

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Edificando la educación</small>	<b>FORMATO</b>		
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>		
<b>Código: FOR007GCE</b>	<b>Fecha de Aprobación:10-05-2018</b>	<b>Versión: 05</b>	<b>Página 3 de 18</b>

retroalimentación constante con los proveedores de los servicios prestados periódicamente a la UPN, los cuales son registrados mediante actas de reuniones.

4. Los mecanismos de comunicación establecidos entre los colaboradores como las reuniones técnicas, el uso de WhatsApp y correo electrónico único para las solicitudes del proceso, porque de manera sencilla y eficiente favorecen la implementación y control de actividades críticas del proceso.
5. Los funcionarios conocen la carta ética implementada por la Universidad Pedagógica Nacional, así como la misión, visión y objetivos institucionales y su apartado web.
6. Se evidenció el conocimiento básico del personal entrevistado sobre los temas y documentos del proceso Gestión de Servicios.
7. El área auditada permitió el cumplimiento de los tiempos definidos, al igual que siempre compartió y evidenció su conocimiento sobre los documentos solicitados.
8. Se resaltan el nivel de compromiso del Líder del Proceso, así como el profesionalismo de la Facilitadora y la trayectoria de los encargados de las áreas, lo que hace patente el espíritu de equipo de la Subdirección de Servicios Generales, así como su sentido de pertenencia y compromiso con la institución.
9. Se destacan la definición, seguimiento y actualización de los indicadores del Proceso Gestión de Servicios.

### 3. Aspectos por mejorar

1. Es pertinente continuar trabajando con los líderes y funcionarios del proceso en la importancia y la toma de conciencia sobre conocer el sistema de gestión de la calidad de la Universidad, así como el aporte a los objetivos y políticas institucionales. Numeral 7.4 NTC ISO 9001:2015
2. Garantizar y mejorar la capacitación del equipo de trabajo en habilidades acorde al desarrollo de sus funciones y actividades desarrolladas para el proceso de Gestión de servicios. Numeral 7.2 NTC ISO 9001:2015. Este aspecto se compartirá con la Subdirección de Personal y se diligenciará el FOR008GCE Traslado de Hallazgos.
3. Fortalecer la revisión documental del proceso ya que, pese a que han venido actualizando sus procedimientos, al realizar la verificación se encontró que algunos documentos siguen saliendo con el nombre de las plataformas desactualizadas como es el caso del Sistema Financiero que en la actualidad es GOOBI y aun lo señalan como SIAFI, al igual que en algunos correos electrónicos.
4. Se evidencia que el subproceso de Almacén e Inventarios, no cuenta con indicadores de medición o instrumentos que permitan controlar las acciones y criterios determinados en la planificación del proceso, pese a los esfuerzos que se han estado desarrollando para demostrar la conformidad del servicio. Proceso Numeral 8.1. y 8.6 NTC ISO 9001:2015

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Escuela de la Educación</small>	<b>FORMATO</b>		
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>		
<b>Código: FOR007GCE</b>	<b>Fecha de Aprobación:10-05-2018</b>	<b>Versión: 05</b>	<b>Página 4 de 18</b>

5. Robustecer la metodología establecida para la evaluación de proveedores, que garantice la medición del desempeño de los proveedores externos, dando más relevancia a los que se liquidan antes de su finalización. Igualmente, el mismo criterio a la presentación de estas evaluaciones en el informe a la Alta dirección. Proceso Numeral 8.4. NTC ISO 9001:2015
  
6. Se considera importante desarrollar análisis de información de las mediciones que no se lograron desarrollar, en la que permita llevar a cabo la trazabilidad del porque no se desarrollan estas actividades y mediciones conforme a las diferentes situaciones presentadas en determinado tiempo. 9.1.1. NTC ISO 9001:2015.
  
7. En diferentes momentos durante la presente auditoría, el proceso auditado manifestó tener un déficit en su recurso humano, (Faltan líderes o coordinadores en las áreas de Transporte y de Planta Física), razón por la cual se procedió a verificar el Manual Específico de Funciones y Requisitos Mínimos para la Universidad Pedagógica Nacional, adoptado mediante Resolución 1485 del 23 de diciembre de 2013, evidenciando que no existe la definición específica de esos dos cargos en el referido manual, pero, las funciones relacionadas con la coordinación y control de transporte están asignadas al Subdirector de Servicios Generales y en lo que respecta al área de Planta Física, las funciones están asignadas a un Profesional Especializado Grado 16. Sin embargo, en la práctica cotidiana no ocurre así, pues no se designan estas funciones a un funcionario específicamente y así se constató durante la visita de verificación, al solicitar evidencia que diera cuenta del mantenimiento y revisión del parque automotor, no fue posible contar con los Formatos FOR024GSS Hoja de Vida y Mantenimiento del Parque Automotor y FOR040GSS Revisión del Parque Automotor, pues los mismos no fueron encontrados, lo que denota falta de organización, liderazgo y control en este aspecto; en el caso de Planta Física, tampoco existe una persona con esta asignación, razón por la cual se retrasan todas aquellas decisiones específicas que resultan críticas para el mantenimiento de las instalaciones propias o alquiladas o de los procesos de consolidación de la planta física institucional, hasta tanto el mismo subdirector apruebe o no alguna intervención. No puede decir el equipo auditor que actualmente no se dé solución y trámite a estos requerimientos por la falta de un líder o coordinador en estas áreas, sino que estos asuntos también le corresponden al Subdirector, quien puede estar saturado con labores eminentemente operativas, disminuyendo el nivel de respuesta frente a las actividades gerenciales propias del rol de los subdirectores (dirección, planeación, control, entre otros). Por lo expuesto y evidenciado se recomienda tramitar ante la alta dirección el aumento y designación del recurso humano necesario para asumir estos dos roles específicos en la Subdirección de Servicios Generales.
  
8. Una vez revisado el Plan de Mejoramiento suscrito por Gestión de Servicios, se evidenció que el proceso auditado tiene Hallazgos que no han sido cerrados y que pertenecen a vigencias anteriores a 2019, es decir, tienen más de dos años sin solución definitiva. Por tanto, se sugiere realizar las actividades necesarias para el cumplimiento y cierre de los mismos durante la presente vigencia. Así mismo, es procedente reformular a través de los formatos FOR012GDC Análisis de causas, acción de mejora y correctiva, aquellas tareas inconclusas para unificarlas y concluir las.
  
9. Al realizar la revisión documental de la evidencia recopilada, se encontró que los listados

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Educación de Calidad</small>	<b>FORMATO</b>		
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>		
<b>Código: FOR007GCE</b>	<b>Fecha de Aprobación:10-05-2018</b>	<b>Versión: 05</b>	<b>Página 5 de 18</b>

de servidores públicos suministrados tanto por la Subdirección de Servicios Generales (SSG) y la Subdirección de Personal (SPE) no coinciden. La Oficina de Control Interno recomienda al Proceso Gestión de Servicios consolidar la información relacionada con la base de la operación, de forma tal que coincida con la realidad institucional, armonizando los datos propios con los que se tienen en otros Procesos y Dependencias, de tal manera que se faciliten el control y la gestión.

10. Como resultado de la visita técnica de verificación y análisis documental, se evidenció deficiencia en la planificación de las compras de insumos de aseo y cafetería, toda vez que las mismas se realizan cuando se presenta disminución en la existencia de uno u otro producto, no se realiza una proyección de consumos periódica (trimestral, semestral, anual), ni estudio de comportamiento del mercado o variación de costos para conocer el mejor momento económico para realizar la compra. La Oficina de Control Interno, recomienda al Proceso Gestión de Servicios que se establezca una metodología para la sistematización de la información del consumo de elementos de cafetería y aseo con métricas que permitan un análisis estructurado y una programación de compras que incorpore los factores atípicos de consumo de elementos, como los relacionados con sucesos periódicos (elecciones, eventos académicos, foros, etcétera), que garantice conocer la realidad del consumo y por ende la necesidad de adquisición.

<b>4. Hallazgos auditoría de Calidad</b>		
<b>Tipo</b>	<b>Requisito</b>	<b>Descripción</b>
No Conformidad 01-2021	7.5. Control de la información documentada.	<p>Al revisar las evidencias presentadas en relación con la gestión documental, se evidencia que no se cuenta con los índices electrónicos y no toda la documentación está organizada de acuerdo con la disposición determinada en la Tabla de Retención Documental y en la GUI006GDO - GESTIÓN DE DOCUMENTOS DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19 PARA LA UPN – numeral 7.1 Almacenamiento. “Los expedientes creados, organizados e identificados de acuerdo con lo registrado en la TRD de cada área, deberán ser almacenadas en las cuentas de correo de los funcionarios a través de OneDrive, que corresponde a la plataforma en la nube de Microsoft y de la cual la Universidad Pedagógica Nacional, mantiene la licencia para los usuarios con correo institucional.”</p> <p>“Ningún tipo de información institucional puede ser almacenada de forma exclusiva en los discos duros de las estaciones de trabajo, de casa u oficina; por lo tanto, es obligación del usuario final realizar la copia en las carpetas destinadas para este fin en OneDrive.”</p> <p>Lo expuesto, incumple el numeral 7.5 de la NTC ISO 9001:2015</p>



 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Educación de calidad</small>	<b>FORMATO</b>		
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>		
<b>Código: FOR007GCE</b>	<b>Fecha de Aprobación:10-05-2018</b>	<b>Versión: 05</b>	<b>Página 6 de 18</b>

No Conformidad 02-2021	<p>4.4.1. (e)          Asignar las responsabilidades y autoridades para los procesos</p> <p>6.1.1 Asegurar que el sistema de gestión de calidad pueda lograr sus resultados previstos.</p>	<p>Al verificar el subproceso de transporte se evidenció que no tiene asignado un responsable a cargo, trasladando el control al Subdirector lo que conlleva a que no se asegure eficientemente las salidas y resultados previstos, así como disminuir los efectos no deseados en la toma de decisiones respecto al manejo de recursos efectuados dentro de los mantenimientos y requisitos desde el parque automotor.</p> <p>De acuerdo a lo anterior se evidencia que pese a la alternancia de actividades se han seguido desarrollando acciones desde el subproceso pero no se ha efectuado la elaboración de informes y su respectiva documentación (mantenimientos a los vehículos de la UPN; desempeño del proceso), los cuales requieren de una persona competente para la adecuada toma de decisiones y adecuado uso de los recursos de la UPN.</p> <p>Lo expuesto, incumple los numerales 4.1.1 (e), 6.1.1 y 7.1.2 de la NTC ISO 9001:2015.</p> <p>Esta no conformidad se compartirá con la Rectoría y se diligenciará el FOR008GCE Traslado de Hallazgos.</p>
No Conformidad 03-2021	<p>8.1. Planificación y Control Operacional (d) la implementación del Control de los procesos de acuerdo con los criterios</p>	<p>Se logró identificar que, aunque el proceso tiene un buen manejo de la Caja Menor, siguiendo lo dispuesto en el Procedimiento PRO001GSS, sin embargo, no se logró evidenciar un Control arqueos periódico por parte del líder del Proceso, el cual le garantiza controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto, según sea necesario.</p> <p>Adicionalmente no se evidencian registros de arqueos para el periodo Auditado por parte de la Subdirección Financiera, hecho que, junto a lo expuesto anteriormente podría generar un riesgo frente al manejo de los recursos.</p> <p>Por ser este un riesgo de alto impacto para la Universidad debe ser compartido con la Subdirección Financiera.</p> <p>Lo expuesto, incumple el numeral 8.1 de la NTC ISO 9001:2015.</p> <p>Esta No conformidad se compartirá con la Subdirección Financiera y se diligenciará el FOR008GCE Traslado de Hallazgos.</p>



 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Educación de calidad</small>	<b>FORMATO</b>		
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>		
<b>Código: FOR007GCE</b>	<b>Fecha de Aprobación:10-05-2018</b>	<b>Versión: 05</b>	<b>Página 7 de 18</b>

No Conformidad 04-2021	<b>10.2.1 (d)</b> Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada	<p>A pesar de que el proceso ha venido desarrollando las actividades en pro de realizar el cierre de hallazgo derivado de auditorías de vigencias anteriores, se evidencia que el proceso no los cierra completamente, garantizando la mitigación efectiva de las causas, con el fin de que no vuelva a ocurrir o no se vuelva a presentar en alguna parte del proceso.</p> <p>Lo anterior genera la reiteración de hallazgos como es el caso del área de transportes, en el manejo del formato FOR040GSS, “revisión diaria del parque automotor” identificado en auditorías de 2017 y 2019, pese a que se realizó la actualización del formato no se evidencia que se esté implementando.</p> <p>Lo expuesto, incumple el numeral 10.2 (d) de la NTC ISO 9001:2015</p>
------------------------------	---	---

**5. Hallazgos y Recomendaciones auditoría de Control Interno**

<b>Hallazgo: 1</b>	Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI-2014 Módulo 1 Control, Planeación y Gestión - Numeral 1.2.2 Modelo de Operación por Procesos – controles y 1.3 Administración del Riesgo. Elemento 1.3.3 Análisis y Valoración del Riesgo.
<b>Descripción:</b>	<p>En visita técnica de verificación realizada a los espacios existentes, destinados para algunas labores de almacenamiento de insumos de aseo y cafetería, así como para las “bodegas” de acopio de implementos de materiales e insumos para mantenimiento de la planta física necesarios para el funcionamiento del Proceso Gestión de Servicios, se encontraron deficiencias relacionadas con la idoneidad de los espacios físicos, en términos de la destinación específica (sin adecuaciones propias para bodegaje), alturas, iluminación, ventilación, impermeabilización, falencias asociadas al deterioro (goteras, filtraciones, poca iluminación), ubicación o medidas de seguridad para el acceso y/o intrusión de terceros (no existe un control de ingreso y los niveles de seguridad de las mismas son deficientes).</p> <p>Como circunstancia adicional se evidenció el manejo de inventarios de elementos de consumo a través de planillas manuales, lo que no permite un control estandarizado, confiable y automático de ingreso y salida de elementos de estos espacios acondicionados como depósitos.</p> <p>Estas situaciones pueden materializar riesgos frente a la salvaguarda y custodia de los elementos allí dispuestos y causar eventuales detrimentos patrimoniales toda vez que implementos bien sea de consumo o devolutivos, pueden verse afectados por daños o pérdidas con lo que se pone en riesgo también a título individual a aquellos funcionarios</p>



 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <i>Educación de Calidad</i>	<b>FORMATO</b>		
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>		
<b>Código: FOR007GCE</b>	<b>Fecha de Aprobación:10-05-2018</b>	<b>Versión: 05</b>	<b>Página 8 de 18</b>

	<p>responsables de la administración y custodia de estos insumos.</p> <p>Lo anterior contraviene la Política de Operación definida por el proceso: <i>“La administración de bienes de la Universidad se realizará de acuerdo con lo establecido en el Manual de Manejo de Bienes”</i>, lo preceptuado en el Módulo 1 Control, Planeación y Gestión, Numeral 1.2.2 Modelo de Operación por Procesos – controles y 1.3 Administración del Riesgo. Elemento 1.3.3 Análisis y Valoración del Riesgo, al no identificar los mismos y no establecer los controles necesarios. Este hallazgo se compartirá con la Rectoría y se diligenciará el FOR008GCE Traslado de Hallazgos.</p>
<b>Recomendaciones:</b>	<p>La Oficina de Control Interno, teniendo en cuenta la importancia de los insumos almacenados en los espacios habilitados como depósitos, recomienda que se definan acciones inmediatas de contingencia para que las bodegas de almacenamiento de los elementos de aseo y cafetería, así como los elementos devolutivos o materiales propios de planta física, sean o no de construcción, cuenten con las características técnicas para su uso, entre ellas: altura, iluminación, ventilación, impermeabilización, estanterías, rampas, seguridad de acceso y que adicionalmente contemplen las probabilidades de incendio o inundación para mitigar así el riesgo de eventuales pérdidas o daños que puedan causar un eventual detrimento patrimonial.</p>
<b>Hallazgo: 2</b>	<p>Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI-2014. Módulo 1. Control, Planeación y Gestión - 1.2 Direccionamiento estratégico. - 1.2.2 Modelo de Operación por Procesos - Procedimientos. Módulo 2 Control y Gestión. Numeral 2.1 Autoevaluación Institucional.</p>
<b>Descripción:</b>	<p>Efectuada la revisión de los procedimientos asociados al Proceso Gestión de Servicios – GSS, se encontró que tiene doce (12) procedimientos vigentes en el Sistema, de los cuales siete (7) no han sido actualizados, algunos incluso fueron aprobados hace siete (7) años o más, como ejemplo de la situación, se cita el PRO07GSS <i>“Alquiler de Inmuebles”</i>, cuya última modificación fue realizada el 06-11-2014, al verificar la vigencia de la normatividad invocada en este procedimiento, se evidenció que el Acuerdo 29 de 1998 <i>“por el cual expide el Estatuto Presupuestal y Financiero de la Universidad Pedagógica Nacional”</i> fue derogado y actualmente está vigente el Acuerdo 44 del 15 de diciembre de 2015 <i>“por medio del cual se expide el Estatuto de presupuesto de la Universidad Pedagógica Nacional”</i>. De la misma forma aparece registrado el Acuerdo 025 de 2011 por el cual se expide el <i>“Estatuto de Contratación de la Universidad Pedagógica Nacional”</i> y este fue derogado por el vigente el Acuerdo 27 de 2018, que en su artículo 60 derogó expresamente el Estatuto de contratación anterior. Al igual que el PRO016GSS <i>“Liquidación De Impuesto Del Parque Automotor UPN”</i> cuya última actualización se realizó el 19-11-2014, PRO010GSS <i>“Programación y Ejecución de Compras”</i>, actualizado por última vez el 22-03-2013.</p>



 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <i>Educación de calidad</i>	<b>FORMATO</b>		
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>		
<b>Código: FOR007GCE</b>	<b>Fecha de Aprobación:10-05-2018</b>	<b>Versión: 05</b>	<b>Página 9 de 18</b>

	<p>En verificación de aplicabilidad de estos procedimientos, se observó el contrato de arrendamiento 899 de 2003 y su último otro sí, suscrito el día 03 de agosto de 2020, cuyo objeto es <i>“EL ARRENDADOR da en arrendamiento a la Universidad, una casa junto con el lote ... barrio Nueva Avenida en Bogotá, cuya nomenclatura es carrera 22 No. 73-43 y carrera 22 No. 73 -45”</i>, es decir que después de las variaciones normativas este contrato se ha mantenido vigente con normas internas derogadas.</p> <p>Durante la auditoria efectuada la Oficina de Control Interno realizó pruebas de recorrido al procedimiento que se tiene vigente dentro de la Universidad Pedagógica Nacional (UPN) para el tema de Cajas Menores, el PRO001GSS <i>“Constitución, trámite de reembolsos y legalización definitiva de caja menor”</i> el cual fue aprobado el 06 de Octubre de 2017, evidenciando que el procedimiento no sólo se encuentra desactualizado, dado a que no incorpora la normatividad vigente como es el caso de los Decretos 2768 de 2.012 y 1068 de 2.015 los cuales fueron emitidos con el fin de regular la constitución y funcionamiento de las cajas menores , sino que tampoco da a conocer las políticas que tiene la Universidad para la administración del fondo de caja menor, como por ejemplo el caso de las prohibiciones, los lineamientos a seguir cuando el responsable de caja menor se encuentre en vacaciones, licencia o comisión, la descripción y explicación del manejo de los documentos vigentes que son permitidos por la normatividad para soportar las transacciones económicas (Facturas Electrónicas de Venta y documentos soportes, con sus respectivos RUT), responsabilidad de los arqueos, la aplicabilidad de las retenciones y el manejo de impuesto, entre otros.</p> <p>Lo anterior no sólo vulnera las políticas de operación de la Universidad Pedagógica Nacional sino que puede llegar a afectar transversalmente a otros procesos como es el caso de Gestión Financiera y Contratación.</p> <p>Evidenciadas estas falencias, se configura una falla ostensible de autocontrol en el Proceso y afectación en la medición de los resultados de la gestión y el cumplimiento de las metas, toda vez sin importar su resultado estas nos contribuyen con el proceso debido a la desactualización de los procedimientos, de la misma forma esta situación puede llegar a materializar el riesgo de jurídico, fiscal, presupuestal y contractual por uso de normas derogadas.</p> <p>Lo anterior contraviene lo plasmado en el Módulo 1. Control, Planeación y Gestión - 1.2 Direccionamiento estratégico. - 1.2.2 Modelo de Operación por Procesos - Procedimientos. Módulo 2 Control y Gestión. Numeral 2.1 Autoevaluación Institucional del MECI 2014.</p>
<b>Recomendaciones:</b>	<p>La Oficina de Control Interno, recomienda que se mejoren los mecanismos de autocontrol del proceso auditado y que, en consecuencia, se gestione la actualización de los procedimientos que no correspondan a la realidad institucional o normativa, permitiendo que el proceso avance en su cumplimiento de objetivos institucionales.</p>



 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <i>Educación de excelencia</i>	<b>FORMATO</b>		
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>		
<b>Código: FOR007GCE</b>	<b>Fecha de Aprobación:10-05-2018</b>	<b>Versión: 05</b>	<b>Página 10 de 18</b>

<b>Hallazgo: 3 (D)</b>	Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI-2014. Módulo 1 Control, Planeación y Gestión - Numeral 1.2.2 Modelo de Operación por Procesos – controles y 1.3 Administración del Riesgo. Elemento 1.3.3 Análisis y Valoración del Riesgo.
<b>Descripción</b>	<p>En revisión documental, se evidencia el pago de impuestos de vehículos para el parque automotor de la Universidad Pedagógica Nacional, para las vigencias 2020 y 2021, encontrando que se liquidó y pagó el impuesto de todos los vehículos, sin embargo, los vehículos de placas BYP723 Chevrolet B-70, BYP724 Chevrolet B-70 y BYP722 Chevrolet NPR, presentan la particularidad de no estar matriculados como vehículos oficiales, sino que fueron matriculados en el año 2007 para uso particular, a nombre de la Universidad Pedagógica Nacional (entidad pública) con número de identificación tributaria 899999124.</p> <p>Revisada tanto la normatividad de orden nacional en materia de impuestos Ley 488 de 1998 <i>“Por la cual se expiden normas en materia Tributaria y se dictan otras disposiciones fiscales”</i>, al igual que la reglamentación interna de la UPN PRO016GSS <i>“Liquidación De Impuesto Del Parque Automotor UPN”</i>, documento en el cual se indica que, una de las tarea asignada a la Subdirección de Servicios Generales – Transporte, paso número 3, se debe realizar la verificación en la página web de la ciudad u organismo de tránsito donde se encuentra matriculado el vehículo y posteriormente revisar la clasificación de las tarjetas de propiedad para la liquidación del impuesto; en este procedimiento o en la norma nacional, no evidenciamos la existencia de un acápite especial que permita la figura de matrícula, propiedad y uso de vehículos particulares a nombre de entidades públicas y mucho menos se faculta a estas entidades al pago de impuestos de vehículos particulares, cuando los vehículos <i>“Oficiales”</i>, tienen beneficios, exenciones en el pago de impuestos.</p> <p>Llama la atención de del total de trece (13) vehículos matriculados a nombre de la Universidad Pedagógica Nacional, diez (10) son vehículos oficiales y su impuesto se liquida y paga aplicando las exenciones y beneficios tributarios, estos vehículos están exentos del pago de impuesto y solo causan, liquidan y pagan lo correspondiente a la tasa de semaforización, tal como se ve en las liquidaciones de impuestos entregadas al equipo auditor. Sin embargo, de la totalidad de estos vehículos, encontramos tres (3) (BYP723 Chevrolet B-70, BYP724 Chevrolet B-70 y BYP722 Chevrolet NPR) matriculados como de uso particular y la liquidación de impuestos para estos es plena, es decir que no se aplican descuentos en el pago, tal como se ve en las declaraciones de autoliquidación electrónica de impuesto de vehículos automotores números 2021203041631863899, 2021203041629733655, 2021203041629566135 pagadas a través de internet el 14-07-2021. Adicionalmente porque el vehículo de placa GCW729, marca Hino, modelo 2020, con capacidad para 38 pasajeros y uso similar al de los arriba</p>



 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <i>Educación al servicio de la sociedad</i>	<b>FORMATO</b>		
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>		
<b>Código: FOR007GCE</b>	<b>Fecha de Aprobación:10-05-2018</b>	<b>Versión: 05</b>	<b>Página 11 de 18</b>

	<p>citados, fue matriculado como corresponde en la categoría oficial y conforme al formulario 2021203011636232791 sólo cancela semaforización.</p> <p>Según lo establecido en los artículos 145 y 146 de la Ley 488 de 1998, la liquidación y pago de impuestos corresponden a vehículos particulares acorde con su valor y no aplica para los vehículos oficiales y así lo determina la jurisprudencia del Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo Sección Cuarta. Consejero Ponente: Martha Teresa Briceño de Valencia. Actor: Empresas Públicas de Medellín E.S.P.C, contra el Departamento de Antioquia REF: 050012331000019990331401 Número Interno: 18444, donde se menciona: <i>“Cuando el artículo 145 de la Ley 488 de 1998, al fijar las tarifas del impuesto sobre vehículos automotores, se refiere a los vehículos particulares es decir, a los destinados ‘a satisfacer las necesidades privadas de movilización de personas, animales o cosas’, no abarca los vehículos destinados al ‘servicio de entidades públicas’ de donde se deduce que el legislador del año 1998 <b>no fijó la tarifa del impuesto de vehículos para los automotores de servicio oficial, ya que conforme con la definición legal prevista en la norma especial que regula el transporte terrestre, dentro de los vehículos particulares no se incluyen los oficiales.</b> Vehículos oficiales no están sujetos a tarifas del impuesto Si hubiese sido voluntad del legislador someter al gravamen a los vehículos oficiales, les hubiera fijado una tarifa en forma expresa en el artículo 145 de la Ley 488 de 1998, situación que no ocurrió como se puede apreciar en los incisos transcritos anteriormente”.</i></p> <p>Así las cosas, a los mismos supuestos de hecho corresponden idénticos supuestos de Derecho, donde es claro que los automóviles propiedad de la Universidad Pedagógica Nacional están destinados a uso oficial, razón por la cual su naturaleza corresponde a vehículos oficiales; para el caso concreto de estos tres (3) vehículos enunciados que se encuentran matriculados como de uso particular, se ha pagado durante 14 años el tributo, lo que denota falta de control y materialización del riesgo por pago de lo no debido. Esta situación produce un presunto detrimento patrimonial con incidencia disciplinaria y fiscal.</p> <p>Lo anterior evidencia fallas ostensibles de autocontrol en el Proceso, contraviniendo lo plasmado en el Módulo 1 Control, Planeación y Gestión - Numeral 1.2.2 Modelo de Operación por Procesos – controles y 1.3 Administración del Riesgo. Elemento 1.3.3 Análisis y Valoración del Riesgo – MECI 2014, vulnerando además lo dispuesto en la Ley 488 de 1998 y en el procedimiento interno PRO016GSS <i>“Liquidación De Impuesto Del Parque Automotor UPN”.</i></p>
<b>Recomendaciones:</b>	<p>La Oficina de Control Interno, recomienda identificar los riesgos inherentes a este tipo de situaciones y crear o reformular los controles necesarios para la contención o eliminación de las probabilidades de ocurrencia de este. De la misma forma se insta al proceso a mantener actualizados los procedimientos del Proceso Gestión de Servicios y a observar lo allí dispuesto.</p>



 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <i>Educación de calidad</i>	<b>FORMATO</b>		
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>		
<b>Código: FOR007GCE</b>	<b>Fecha de Aprobación:10-05-2018</b>	<b>Versión: 05</b>	<b>Página 12 de 18</b>

<b>Hallazgo: 4</b>	Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI-2014 - 1.2.2 Modelo Operación por Procesos – <b>Controles.</b>
<b>Descripción:</b>	<p>Con base en la revisión a la muestra seleccionada de los contratos celebrados en el Proceso gestión de Servicios, se evidenciaron falencias en la supervisión que debe ser ejercida desde la Subdirección de Servicios Generales, encontrando algunas carpetas que no cuentan con los registros o documentos propios del desarrollo de la ejecución del contrato y su supervisión, tales como: falta de informes de seguimiento, Autorizaciones de pago u orden pago, actas de avance de obra, actas de recibo satisfacción, Acta de entrega y de liquidación cuando aplica, entre otros, esto se ve reflejado en los siguientes contratos:</p> <p>           Contrato de Compraventa 588 de 2020            Contrato de Compraventa 779 de 2020            Contrato de Obra 584 de 2020            Contrato Prestación de Servicios 464 de 2020            Orden de Servicio 13 de 2020            Contrato de Compraventa 306 de 2021         </p> <p>por lo anterior, se pudo establecer que las personas designadas como supervisores dentro de dichos contratos no cumplieron con las funciones estipuladas en los artículos 46 y 47 del Acuerdo 027 de 2018, así como se incumple lo establecido en el artículo 34 de la Ley 734 de 2002.</p> <p>Para el Contrato de Suministro 341 de 2021, se evidenció que en los formatos de estudios previos y términos de referencia se registran en su encabezado la solicitud a nombre del anterior subdirector de servicios generales, quien fungió en su cargo hasta finales de la vigencia 2020 y esta solicitud corresponde al primer cuatrimestre de este año, sin embargo, la forma del estudio previo si corresponde al actual subdirector, lo que denota, falta de control en los documentos precontractuales, contractuales y post contractuales.</p> <p>Estas falencias vulneran lo establecido en el Acuerdo 027 de 2018 en el artículo 47 numeral 3 literal d “<i>expedir la constancia de cumplimiento de las obligaciones del contratista para efectos de autorizar los pagos, según lo previsto en el contrato</i>”, y lo establecido en Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI-2014 numeral 1.2.2 Modelo Operación por Procesos. <b>Controles.</b></p>
<b>Recomendaciones:</b>	La OCI, recomienda fortalecer los controles existentes frente al seguimiento y las funciones que se deben cumplir los supervisores de los contratos.

<b>6. Conclusiones</b>
1. Desde el análisis efectuado por los auditores calidad al proceso de Gestión de Servicios (GSS), se ha realizado una gestión importante adaptándose rápidamente a las nuevas exigencias del contexto externo relacionadas con la pandemia por el Covid-19, desarrollando



nuevas estrategias para que no se viera afectada la prestación del servicio, adicionalmente la estructura implementada para llevar a cabo la toma de decisiones por el líder del proceso genera confianza y compromiso entre el equipo de trabajo dando cumplimiento a los requerimientos del Sistema de Gestión.

2. La documentación presentada frente a los cierres de vigencias anteriores no se encuentra con acciones eficaces en su totalidad lo que refleja debilidad en el seguimiento de estas que desdibujan el esfuerzo que se viene haciendo en pro de la mejora continua por parte del líder y su equipo.
3. Conforme a la revisión y análisis del plan de mejoramiento desde el sistema de Gestión de Calidad, atendiendo la comparación de acciones, seguimiento y eficacia de cada uno de los FOR012GDC formulados por el proceso de Gestión de Servicios se puede determinar:

Hallazgo	Total	Cerrados	Pendientes
Aspectos por mejorar	10	8	2
No conformidades	8	3	5

• **FOR012GDC-AC002GSS2019:**

Hallazgos: AM002GSS2019  
AM004GSS2019  
AM007GSS2019  
AM008GSS2019  
AM009GSS2019

*Acciones desarrolladas:*

- Acta resumen 2 del 1 de abril 2020: Se asignan fechas para la revisión documental desde cada uno de los procesos desde el 1 de abril hasta el 31 de julio de 2020.
- Acta resumen 6 de 2020 del 6 de agosto de 2020: se indica que durante la reunión se trataron temas de envío de actualización documental Gestión de Servicios con el procedimiento de compras y el procedimiento de programación, diseño y supervisión de obras, se efectuó el envío a la Oficina de Desarrollo y Planeación – ODP de la siguiente documentación para actualización: Procedimiento PRO008GSS Servicios de transporte, Formato FOR013GSS - Programación Salidas Académicas, Formato FOR031GSS Solicitud de transporte local urbano, Formato FOR040GSS - Revisión Semanal del Parque Automotor, Protocolo de Aseo, Limpieza y Desinfección, solicitud de anulación GUI001GSS Guía Actividades de aseo, Manual de Operación y Mantenimiento de los Sistemas para el funcionamiento de la piscina, Protocolo para el Mantenimiento Rutinario, limpieza de la piscina y áreas comunes, Formato de constatación física de inventarios, FOR029GSS Formato de Ingreso de Bienes por sobrantes de inventario, procedimiento PRO006GSS Traslado de dependencia y retiro o terminación de contrato, FOR004GSS Traslado y Reintegro de bienes, Manual de Manejo de bienes, FOR048GSS Ingreso de Muebles por Donación, Normograma, Ficha de Caracterización, Mapa de Riesgos, RO010GSS Programación de Compras, Procedimiento PRO009GSS Programación de Obras , Formato de Balance de Obra.
- Socialización de la actualización del normograma del proceso gestión de servicios. El 6

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <i>Enseñanza de la excelencia</i>	<b>FORMATO</b>		
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>		
<b>Código: FOR007GCE</b>	<b>Fecha de Aprobación: 10-05-2018</b>	<b>Versión: 05</b>	<b>Página 14 de 18</b>

- de julio de 2021 correo electrónico solo a líderes de proceso
- Socialización de la actualización de los procedimientos: 29 de Septiembre de 2020 solo a líderes de proceso.

PRT002GSS      Protocolo de Aseo y desinfección de la UPN  
 FOR023GSS      Bitácora de aseo y desinfección  
 FOR041GSS      Control de químicos y parámetros de piscina  
 FOR049GSS      Plan anual de aseo  
 FOR050GSS      Identificación de sustancias químicas  
 PRO013GSS      Programación y Ejecución de Actividades de Aseo y Cafetería

- Se evidencia mediante correos electrónicos enviados a líderes de procesos información relacionada con políticas, SGI, objetivos del SGI, MPP, ruta de acceso web y planes de acción y mejoramiento.
- Resumen de reunión del 20 de octubre de 2020 socialización de avance en la actualización documental del Plan Maestro de Infraestructura y se socializa la documentación actualizada por correo electrónico el 29 de sep. de 2020.

- **FOR012GDC AC006GSS2019-NC01GSS-2019 9.1.3 –Análisis y evaluación de la ISO 9001:2015**

*Acciones desarrolladas:*

Se presentan notas comunicantes en la cual se socializan los requisitos en:

- Trámite para pago de viáticos, gastos de viaje por caja menor y suministro de pasajes aéreos
- Requisitos para legalizar facturas por Caja Menor  
De fechas desde el 24 de feb 2020 al 07 de abril de 2020.  
Solicitar la contratación y/o traslado de una persona de apoyo asistencial para el área de Caja Menor. Se cuenta con soporte de resolución en la vinculación del supernumerario Alejandro Villarraga
- Se elimina el indicador “Oportunidad en el pago de viáticos y gastos de viaje” y se crea “Oportunidad en la legalización de los viáticos dentro de los términos establecidos”. No es posible revisar la eficacia en la medición del indicador teniendo en cuenta que se encuentra suspendido hasta retomar las actividades propias de la presencialidad.

- **FOR012GDC: AC007GSS2019**

Hallazgo: **NC004GSS2019**

*Acciones desarrolladas:*

Se presentan notas comunicantes desde febrero hasta diciembre de 2020 con información relacionada a:

- Legalización de Paz y Salvo
- Responsabilidad del Manejo de los Bienes
- Requisitos en las facturas, para efectuar compras y avalar gastos
- Requisitos facturas para legalizaciones por caja menor
- Trámite para pago de viáticos, gastos de viaje por caja menor y suministro de pasajes aéreos



 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Edificando la Universidad</small>	<b>FORMATO</b>		
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>		
<b>Código: FOR007GCE</b>	<b>Fecha de Aprobación: 10-05-2018</b>	<b>Versión: 05</b>	<b>Página 15 de 18</b>

- Requisitos de facturas para legalizaciones por caja menor para contribuyentes no responsables del IVA entre otros temas relacionados a caja menor.

Correos de socialización a los conductores, 11/11/2020, correo acerca de la resolución vigente de viáticos enviado por el líder del proceso. Adicionalmente el envío de notas comunicantes.

Se revisa concertación de objetivos para el funcionario Alejandro Villarraga de los años 2019, 2020 y 2021 y resoluciones a cargo. Teniendo a cargo las actividades descritas a caja menor, para el año 2021 se incluyen actividades de archivo y correspondencia, conforme a las necesidades del proceso. Dando cumplimiento a la actividad de vinculación de un funcionario asistencial para el apoyo de las actividades de caja menor.

- **FOR012GDC: AC009GSS2019:**

Hallazgo NC006GSS2019 Numeral ISO 4.4.2

Se evidencia actualización Documental de FOR045GSS Reporte operación de calderas y FOR046GSS Reporte operación equipos de hidropresión de fecha 26/08/2019, así mismo se evidencia socialización de estos a funcionarios a cargo del diligenciamiento el 28/08/2019 para asegurar el proceso.

- **FOR012GDC: AM01GSS2019**

Hallazgos: AM001GSS2019  
AM003GSS2019

*Acciones desarrolladas:*

- Se realiza capacitación con el proceso sobre el SGI y sobre la importancia de mantener la documentación del proceso el 02/07/2020 a todo el equipo de trabajo. Se evidencia en grabación de la sesión teams con ODP
- Se verifica actualización documental:  
PRO008GSS Servicio de Transporte el 04/11/2020  
PRO009GSS Programación de Obras 26/04/2021  
PRO010GSS Programación y ejecución de compras Se realiza trámite de actualización documental ante la ODP el 29/07/2020. Se genera  
PRO012GSS Programación y Ejecución de Mantenimiento 12/12/2019  
PRO013GSS Programación y ejecución de Actividades de Aseo y Cafetería 23/09/2020

- **FOR012GDC- AM03GSS2019**

Hallazgos: AM005GSS2019

*Acciones desarrolladas:*

- Se presenta evidencia de socialización por correo electrónico al grupo de transporte sobre los cambios en el FOR008 Servicio de Transporte: Líderes de procesos el 11/11/2020 y 10/12/2020 al grupo de contutores.
- Se evidencia actualización del FOR001GDC Se evidencias correos de actualización documental, con fecha del 04/11/2020.
- En el acta del 01/04/2020 la facilitadora presenta actualización del documento.

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <i>Advancing the Education of Educators</i>	<b>FORMATO</b>		
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>		
<b>Código: FOR007GCE</b>	<b>Fecha de Aprobación:10-05-2018</b>	<b>Versión: 05</b>	<b>Página 16 de 18</b>

“Actualización del procedimiento PRO008GSS y la creación del protocolo de emergencia durante un servicio de transporte. Actividad realizada entre la facilitadora y el Líder de Transporte.

Es importante dejar la evidencia del cambio presentado frente a la no la creación de un procedimiento como se planteó inicialmente en vez de la actualización del PRO008-.

Acciones que se mantienen pendientes de cierre:

- **FOR012GDC: AM006GSS2019:** Se mantiene abierta

*Acciones desarrolladas:*

Se presenta una evidencia de solicitud a través del ante proyecto presupuestal 2020-2021, no se evidencia seguimiento puntual a la necesidad de Contratación del almacenista para planta física.

- **FOR012GDC AC010GSS2019:** Se mantiene abierta. Tiene acciones hasta el 30/11/2021

Hallazgos: NC-03-GSS-2019 numeral 4.2.4 Control de Registros  
 NC-05-GSS-2019 7.5.3 Control de la Información Documentada  
 AM-10-GSS-2019

- Se evidencia la actualización de la Tabla de Retención Documental del proceso del 12/12/2019.
- Se evidencia cronograma de trabajo por área para los procesos de transferencia y/o eliminación de la documentación desde abril hasta septiembre de 2021.
- Se evidencia inventario documental del 15/04/2021 SSG-Caja Menor diligencia conforme al a lo descrito en el proceso.
- Se evidencia Plan de trabajo desde la dependencia para archivo, transferencia documental del 15/04/2021. Sin embargo, se encuentra en `proceso de continuar con la trasferencia documental.
- Está pendiente cumplimiento del cronograma de trabajo para organización documental

Por lo tanto, no se cierra debido a que no se ha finalizado las actividades de transferencia documental del proceso.

- **FOR012GDC: AC013-GSS** Se mantiene abierta

Hallazgos: NC06-GSS-2017  
 NC09-GSS-2017  
 NC02-GSS-2019 (No se incluye dentro del análisis de causas)

- ✓ Remitir - FOR001GDC Actualización Documental radicado a la ODP de la actualización del Formato FOR040GSS

Remitir soporte mensual diligenciado y reportado del FOR040GSS del periodo Auditado. Se evidencia el FOR040GSS radicado en la ODP, sin embargo, no se cuenta con el diligenciamiento del formato, toda vez que el proceso manifiesta que se requiere de una inspección física de los vehículos, lo que no es fácil concordar con el personal necesario para desarrollar la actividad.



 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <i>Educación de calidad</i>	<b>FORMATO</b>		
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>		
<b>Código: FOR007GCE</b>	<b>Fecha de Aprobación:10-05-2018</b>	<b>Versión: 05</b>	<b>Página 17 de 18</b>

Adicionalmente se sugiere al Proceso Gestión de Servicios, desarrollar el análisis del hallazgo NC02-GSS-2019, del incumplimiento al requisito 6.1.2 literal (a); pese a que manifiestan haber realizado el análisis del hallazgo NC02-GSS-2019, este no fue posible evidenciar en ninguna de las acciones determinadas en el presente análisis.

4. La Oficina de Control Interno, recomienda al Proceso Gestión de Servicios realizar las actualizaciones correspondientes de los procedimientos para que se adecuen al quehacer institucional cotidiano en coherencia, además, con las actualizaciones normativas tanto de carácter externo como interno.
5. En cuanto a la evaluación del mapa riesgos del proceso, la Oficina de Control Interno, en seguimientos de vigencias anteriores había sugerido la reformulación de los mismos y en el marco de esta auditoría encontramos que el Mapa de Riesgos del Proceso Gestión de Servicios – GSS, fue reformulado con fecha 6 de mayo de 2021, lo cual es benéfico para el cumplimiento de los objetivos; sin embargo, sugerimos revisar nuevamente esta formulación y considerar la posibilidad de identificar nuevos riesgos asociados al pago de impuestos, fraudes, desviaciones económicas y demás situaciones que pueden afectar el resultado misional, igualmente se debe revisar el diseño y aplicación de controles, acorde con lo dispuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública en su Guía de Riesgos versión 04 de octubre 2018.
6. No obstante la priorización de recursos y la austeridad en el gasto propia de la realidad del sector educativo público, es imprescindible que en la formulación del Plan de Acción, armonizado con el Plan de Desarrollo Institucional 2020-2024, se realice un decantado ejercicio para perfilar aquellas tareas que por su impacto resulten inaplazables o de gran relevancia, salvaguardando en todo momento principios superiores de rango constitucional, empleando a fondo las técnicas propias de la Administración Pública para consolidar en las vigencias venideras un mejor funcionamiento del Proceso, el cual en la evaluación de seguimiento del plan de acción obtuvo un 78% de cumplimiento de las treinta y dos (32) acciones formuladas para las trece (13) metas propuestas, lo que ubica el Proceso Gestión de Servicios – GSS, en un nivel satisfactorio, pero puede mejorar sensiblemente.
7. En síntesis, en el desarrollo de la auditoría integral adelantada al Proceso Gestión de Servicios de la Universidad Pedagógica Nacional vigencia 2020- 2021 se pudo concluir lo siguiente:

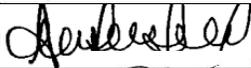
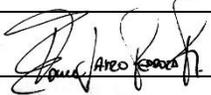
Ítem	Número
Fortalezas	9
Aspectos por mejorar	10
No Conformidades	4
Hallazgos	4
<b>Total</b>	<b>27</b>

#### RECOMENDACIONES

- Se recomienda al Proceso Gestión de Servicios – GSS, adelantar las tareas necesarias y prioritarias tendientes al cierre efectivo, eficiente y eficaz de las acciones formuladas en el plan de mejoramiento anterior a este informe, evitando continuar con los incumplimientos reiterativos de las acciones de mejora formuladas.

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <i>Educación de calidad</i>	<b>FORMATO</b>		
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>		
<b>Código: FOR007GCE</b>	<b>Fecha de Aprobación:10-05-2018</b>	<b>Versión: 05</b>	<b>Página 18 de 18</b>

- La Oficina de Control Interno, indica que de no producirse el cierre de las acciones pendientes durante la vigencia 2021, es procedente la reformulación y acumulación de las no conformidades, aspectos por mejorar y hallazgos que tengan relación y causas comunes, para lo cual se deben diligenciar y presentar los FOR012GDC y FOR006PES.

Responsabilidad	Nombre completo	Firma
*Líder de proceso	N/A	
Auditor Responsable	Héctor Leonardo González García	
Auditor de Calidad	Anguie Milena Sanabria Aragón	
Auditor de Calidad	Edwin Jairo Pedroza Rodríguez	

\* La firma del líder de proceso aplica solamente para las auditorías internas de calidad.