

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Escuela de Educación</small>	FORMATO		
	INFORME DE AUDITORIA		
Código: FOR007GCE	Fecha de Aprobación: 10-05-2018	Versión: 05	Página 1 de 13

Marcar con X el tipo de Auditoría realizada

Auditoría de Calidad: ___X___	Auditoría de Control Interno: ___X___
--------------------------------------	---

Auditor Responsable:	Ángela Rocío Calderón Amado – Auditor Control Interno
Equipo Auditor:	Ángela Rocío Calderón Amado – Auditor Control Interno Katherine Gómez- Auditor de Calidad Luz Ángela Elizabeth Barrera-Auditor de Calidad (Observador)
Nombre y Cargo de los Auditado (s): (Solo aplica para auditoría de Calidad)	<ul style="list-style-type: none"> - Andrea Manrique Camacho: subdirectora - Mabel Canchón Lozano: Supernumeraria - Juan Manuel Osorio: Supernumerario - Natalia Morales: Supernumeraria - Gloria Liliana Arias: Supernumeraria - Nancy Quijano Ruiz: Trabajadora Oficial - Mauricio Castillo: Contratista - Lila Alejandra Usaquén González: Supernumeraria
Proceso / Dependencia Auditado(a):	Admisiones y Registro
Documentos de referencia:	Ficha de caracterización del proceso, procedimientos, formatos, matrices, tabla de retención documental y normatividad inherente a la Subdirección de Admisiones y Registro, Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI-2014, Norma Técnica de Calidad NTC-ISO 9001:2015 en los aspectos que le son transversales.
Fecha de inicio:	12 de julio de 2022
Fecha de cierre:	02 de diciembre de 2022

1. Metodología a utilizar (Herramientas)
<p>En cumplimiento al plan de trabajo de la Oficina de Control Interno 2022, se realizó la auditoria interna integral a la Subdirección de Admisiones y Registro, teniendo en cuenta los parámetros normativos aplicables a la operación del proceso, por medio de la siguiente metodología:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Delimitación de objetivos frente al alcance de los asuntos académicos y administrativos que comprometen la gestión de la subdirección de Admisiones y Registro y estudio previo de los documentos de referencia que aplican para la operación del proceso por parte de auditores asignados.

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <i>Educación de calidad</i>	FORMATO		
	INFORME DE AUDITORIA		
Código: FOR007GCE	Fecha de Aprobación:10-05-2018	Versión: 05	Página 2 de 13

2. Dentro de las técnicas utilizadas para la recolección de información, se realizaron entrevistas a algunos funcionarios de la Subdirección de Admisiones y Registro acerca de asuntos propios de su competencia.
3. Análisis de registro de datos e información obtenida a través de pruebas de recorrido y evidencia aportada por la Subdirección de Admisiones y Registro.
4. Con el objetivo de recopilar la información relevante y confiable, conforme al uso del aplicativo CLASS durante el proceso de implementación en el ambiente de pruebas y proyección de la puesta en marcha de dicho software en el ambiente de producción, se realizó revisión documental y entrevistas abiertas con las siguientes dependencias:
 - Subdirección de Admisiones y Registro
 - Subdirección de Gestión de Sistemas de la Información
 - Subdirección de Personal
 - Comité Interno de Asignación y Reconocimiento de Puntaje CIARP
 - Aseguramiento de la Calidad Académica
 - Gestión de Información Bibliográfica
 - Subdirección de Gestión de Proyectos CIUP
 - Subdirección de Asesorías y Extensión
 - Instituto Pedagógico Nacional
 - Escuela Maternal
 - Centro de Lenguas

2. Fortalezas

1. Se destaca que el recurso humano adscrito a la Subdirección de Admisiones y Registro, mediante el cumplimiento de su trabajo, contribuye con el compromiso misional trazado por la Universidad Pedagógica Nacional, resultado de un proceso de reorganización, distribución y asignación de personal al interior de la dependencia en cuanto a sus funciones. Así mismo, se destaca el liderazgo ejercido por la líder del proceso, la subdirectora.
2. La Subdirección de Admisiones y Registro, integra los recursos y el talento humano necesario para responder oportunamente a las quejas y reclamos de los usuarios, tal

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <i>Advancing the Education of Educators</i>	FORMATO		
	INFORME DE AUDITORIA		
Código: FOR007GCE	Fecha de Aprobación:10-05-2018	Versión: 05	Página 3 de 13

como se evidencia en los datos reportados por la Secretaría General, en donde se identifica que, en promedio, se presentaron 6 quejas y 5 reclamos a corte del tercer trimestre del año 2021, siendo el principal motivo la solicitud de certificados académicos, en lo que, luego de implementar de manera autónoma las acciones de mejora pertinentes, la Subdirección logra reducir para el cuarto trimestre de 2021 a 2 quejas y 1 reclamo, lo que evidencia su capacidad de gestión para prevenir reiterar situaciones de inconformidad frente a la prestación de servicios académicos y administrativos.

3. De acuerdo con las entrevistas realizadas por parte de la Oficina de Control Interno, se identifica que, la Subdirección de Admisiones y Registro promueve un adecuado ambiente laboral, lo que contribuye a mejorar las relaciones interpersonales dentro del equipo y el entorno en el cual se desenvuelve y cumple sus responsabilidades cada funcionario.
4. La Subdirección de Admisiones y Registro, reconoce la importancia del proceso auditor liderado por la Oficina de Control Interno y el Sistema de Gestión Integral, al mostrar interés y compromiso para la atención de la auditoría al disponer de su tiempo, recursos, evidencia y asumiendo este ejercicio como una oportunidad de mejora para su proceso.

3. Aspectos por mejorar

1. La Oficina de Control Interno desde el ejercicio del rol de enfoque hacia la prevención establecido en el Decreto 1083 de 2015, realizó un acompañamiento y seguimiento al proceso de implementación del aplicativo CLASS conforme al CPS 718 de 2017, donde se identificó, la necesidad de determinar conjuntamente entre la Subdirección de Admisiones y Registro, Subdirección de Gestión de Sistemas de la Información y las dependencias que intervienen con el aplicativo CLASS, acciones de mejora que permitan garantizar la puesta en marcha de dicho software, lo cual posibilitará dar respuesta a los planes de mejoramiento establecidos para responder a los hallazgos SAD H03- 2017 y H05-2017 y contribuir a los objetivos estratégicos de la Universidad Pedagógica Nacional.
2. Ajustar la TRD en la serie SAD-385.54 Historias Académicas toda vez que en la actualidad se encuentran como documentos requeridos el diploma de bachiller y el acta de grado (no uno de los dos), así mismo, se sugiere aclarar si los documentos se van a conservar en físico (impreso) o digital en el sistema de información CLASS.

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <i>Formación de Educadores</i>	FORMATO		
	INFORME DE AUDITORIA		
Código: FOR007GCE	Fecha de Aprobación: 10-05-2018	Versión: 05	Página 4 de 13

4. Hallazgos auditoría de Calidad		
Tipo	Requisito	Descripción
NC	10.2.1 No conformidad y acción correctiva (ISO 9001 – 2015)	Al revisar la información del proceso no se encontró un plan de mejoramiento de la vigencia 2021, aunque contaban con acciones pendientes de cierre o aprobación, incluso de años anteriores, incumpliendo lo dispuesto en el numeral 10.2.1 de la norma ISO 9001 – 2015 “...cuando ocurra una no conformidad se debe tomar decisiones para controlarla y corregirla, evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad con el fin de que no vuelva a ocurrir, implementar cualquier acción necesaria, revisar la eficacia...”. Así mismo, se incumple el PRO-GDC003 Acciones de mejoramiento.

5. Hallazgos y Recomendaciones auditoría de Control Interno	
Hallazgo:	Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano – MECI 2014. Modulo Control de Planeación y Gestión. <i>Componente 1.1. Talento Humano.</i>
Descripción:	La evaluación de desempeño laboral como instrumento de calificación y herramienta de gestión para cualificar el rendimiento laboral, permite examinar los comportamientos, competencias laborales y actitudes enmarcados mediante la cultura y los valores institucionales considerando la concertación de objetivos previamente establecida con los funcionarios. De acuerdo con el memorando N° 0220385004307 dirigido a la Subdirección de Personal, se remite por parte de la Subdirección de Admisiones y Registro, los formatos de evaluación de desempeño de los supernumerarios vinculados hasta diciembre de 2021, con fecha del 25 de marzo de 2022, lo cual contraviene los criterios establecidos en PRO-GTH-013 <i>Concertación de Objetivos y Evaluación de Desempeño Laboral</i> , desde el cual se define deben entregarse 15 días antes de finalizar la vinculación.
Recomendaciones:	Se recomienda a la Subdirección de Admisiones y Registro establecer un cronograma que permita facilitar la planificación y control del diligenciamiento y entrega de las evaluaciones de desempeño de acuerdo con los tiempos establecidos en la Universidad Pedagógica Nacional. Previo a ello, analizar y registrar las causas en el formato correspondiente, con lo cual se facilita formular y ejecutar acciones de mejoramiento efectivas.

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <i>Advancing the Education</i>	FORMATO		
	INFORME DE AUDITORIA		
Código: FOR007GCE	Fecha de Aprobación:10-05-2018	Versión: 05	Página 5 de 13

6. Conclusiones

1. Resultado de la auditoría integral (2022) al proceso de Gestión de Admisiones y registro

2022	Total
Fortalezas	4
Aspectos por mejorar	2
No conformidades	1
Hallazgos	1
Total	8

2. Resultado del seguimiento y cierre a planes de mejoramiento de vigencias anteriores:

La auditoría interna de calidad del proceso de Gestión de Admisiones y Registro tuvo, entre otros, alcance de cierre de acciones del plan de mejoramiento del proceso publicado en el año 2018 y de los informes de auditoría de 2017 y 2019. Por lo tanto, se realizó la verificación en los informes de auditorías internas de las vigencias 2017, 2019 y el plan de mejoramiento de 2018 para consolidar la información que permitiera conocer la trazabilidad de las acciones y así poder identificar cuales no conformidades y hallazgos se podrían cerrar o mantener.

Dentro del análisis de la información se logró identificar que el proceso tiene 3 FOR012-GDC para el cierre de las no conformidades y no cuenta con 8 FOR012-GDC del informe de auditoría 2017 y 2019, para lo cual desde el Sistema de Integral se recomendó el cierre de estas acciones con las evidencias aportadas, mediante el presente informe, para lo cual se procedió así:

Informe de auditoría 2017:

2017	Total	Cerrado	Pendiente
No Conformidades	10	7	3
Aspectos por mejorar	2	2	0
Hallazgos	10	8	2

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Educación de Calidad</small>	FORMATO		
	INFORME DE AUDITORIA		
Código: FOR007GCE	Fecha de Aprobación:10-05-2018	Versión: 05	Página 6 de 13

DESCRIPCIÓN HALLAZGO	ESTADO	OBSERVACIONES DE LA AUDITORIA	
<p>NC01-GAR. Se evidenció que, aunque el proceso ha venido desarrollando actividades para la actualización de los procedimientos, en el MPP los 16 procedimientos se encuentran desactualizados, lo que conlleva a que no se pueda evidenciar realmente las actividades que realiza el proceso SAD. Igualmente, no se ha realizado seguimiento a los formatos ya que desde 2014 no se ha adelantado ningún tipo de actualización. Así mismo, la ficha de caracterización, se encuentra desactualizada.</p>	SE MANTIENE	<p>La no conformidad NC01-GAR se originó en la auditoría interna 2014 y se mantuvo en la auditoría Integrada 2017, para 2019 en Auditoría de Calidad se mantuvo la no conformidad y fue denominada como NC06 – 8.5.6 Control de cambios. Para la auditoría integrada 2022 los procedimientos continúan desactualizados, como se evidencia en el aplicativo ISOLUCIÓN y en entrevista a los facilitadores del proceso Gestión de Admisiones y Registro el 30 de agosto de 2022, pero fue reformulada en 2021 para cierre a 30-06-2022 y se volvió a reformular para cierre 30-12-2022. Para el caso de la no conformidad por la desactualización de la ficha de caracterización se cierra con el FOR-012 toda vez que fue actualizada el 25 de junio de 2021.</p>	Reformulada para cierre 30/12/2022
<p>NC02-GAR. Se evidenció que el proceso ha realizado la actualización del normograma como soporte legal interno y externo, que regula el proceso de GAR.</p>	CIERRE	<p>La no conformidad NC02-GAR se originó en la auditoría integral de 2017, para 2019 en Auditoría de Calidad se mantuvo la no conformidad y fue denominada como NC02 - 7.5.2 Creación y actualización. Fue reformulada por medio del FOR 012 del 22 de enero de 2021, se evidencia que el normograma está actualizado y publicado en el MPP con fecha del 11 de julio de 2022</p>	Tiene FOR012
<p>NC03-GAR. Las AZ contienen registros documentales organizados técnicamente, pero algunos lomos de las AZ no se encuentran identificados de acuerdo a lo establecido en la TRD (02/07/2015) incumpliendo con lo establecido en la Resolución N°1401 del 01 de noviembre de 2005. Mediante la verificación realizada se identificó que la SAD no ha realizado transferencia documental de acuerdo a lo previsto en la TRD. Aunque se cuenta desde el primer semestre de 2013 con un módulo web para administrar los expedientes constituidos por documentos electrónicos de las Historias Académicas, no se evidencia un control claro de la información que debe estar contenida, según lo dispuesto en la TRD. No obstante, se identificó que el módulo web carece de campos que cumplan con la totalidad de documentos requeridos para el cumplimiento de lo establecido en la TRD. Así mismo, el proceso ha venido realizando tareas de constitución de documentos físicos a electrónicos, pero dichos expedientes no se han organizado bajo ningún parámetro o</p>	CIERRE	<p>La no conformidad NC03-GAR se originó en la auditoría Integrada 2017, para 2019 en Auditoría de Calidad se mantuvo la no conformidad y fue denominada como NC03 - 7.5.3 Control de la Información Documentada. Para la auditoría integrada 2022 el proceso presenta las evidencias que soportan esta no conformidad en cuanto a la marcación de AZ, las transferencias documentales realizadas en las vigencias (2017, 2019,2021,2022) y la TRD actualizada a 10 de junio de 2021.</p>	No tiene FOR012

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Escuela de Educación Superior</small>	FORMATO		
	INFORME DE AUDITORIA		
Código: FOR007GCE	Fecha de Aprobación:10-05-2018	Versión: 05	Página 7 de 13

<p>convención administrativa que permita su identificación y búsqueda. De igual manera, se identificaron archivos digitales que no corresponden a la historia académica de la misma persona, es decir se encuentran con un código y número de cédula de identificación, pero al abrir el expediente aparece otro documento que no pertenece a la misma persona.</p>			
<p>NC04-GAR. La revisión por la dirección de la SAD no realizó seguimiento a lo dispuesto en el PRO003GDC para el aseguramiento de la disponibilidad de recursos en cumplimiento de las políticas de calidad, por cuanto no hay evidencia de las acciones formuladas en el plan de mejora de la auditoría interna de calidad realizada en el 2014, como contribución a la mejora continua de la eficiencia, eficacia y efectividad del proceso.</p>	SE MANTIENE	<p>Si bien el cierre de la no conformidad estaba planteado para 2018 y verificado el MPP se encuentra publicado el Plan de Mejoramiento, por lo tanto, se cerraría esta NC. Pero como esta auditoría verifica información de 2019 y 2020-I se mantendría toda vez que no se encuentran publicados los planes de mejoramiento de estas vigencias. Además, no se presentan evidencias por parte del proceso.</p>	Unificar NC10
<p>NC05-GAR. Al momento de realizar la auditoría se evidenció que el personal a cargo del archivo de Gestión Documental y el de soporte (pasantes) no tienen los suficientes elementos de protección personal, por ende, no los usan para la manipulación de los documentos, condiciones que generan riesgo de salud. Al revisar el memorando de solicitud a Salud Ocupacional, de los elementos de protección personal para los funcionarios de admisiones, se evidencia que ésta es escasa, por cuanto se debe tener en cuenta que los elementos de protección deben cubrir su uso para todo el año laboral</p>	CIERRE	<p>El proceso presenta las evidencias que soportan las solicitudes de elementos de protección a seguridad y salud en el trabajo de 2018 a 2022 y el FOR032GTH Entrega de elementos de protección personal PPE de 2018, 2019, 2021 y 2022.</p>	No tiene FOR012

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Edificios de Excelencia</small>	FORMATO		
	INFORME DE AUDITORIA		
Código: FOR007GCE	Fecha de Aprobación:10-05-2018	Versión: 05	Página 8 de 13

<p>NC06-GAR. Se observa falta de espacio para ubicar elementos archivísticos como AZ cajas y papelería en general que se acumulan en arrumes que podrían presentar accidentes el personal que allí labora.</p>	CIERRE	<p>El proceso presenta las evidencias que soportan las solicitudes remitidas a la Subdirección de Servicios Generales - SSG y a Planta Física frente a la falta de espacio para ubicar elementos archivísticos con el siguiente detalle: 1.FOR 014GDO Informe de revisión e inspección de archivo del 27 de febrero de 2019 entre Admisiones y Registro y SSG. 2. FOR 014GDO del 03 de marzo de 2022 3. Memorando de la subdirección de admisiones enviado a Servicios Generales el 07 de abril de 2022 sobre solicitudes de mantenimiento y arreglos locativos pendientes en SAD-CII 70 entre ellos las adecuaciones de las zonas de archivo 3. Resumen de reunión del 13 de septiembre de 2022 entre SSG y Admisiones y Registro sobre la verificación del mantenimiento y arreglos locativos de las instalaciones de Admisiones y Registro. . No se encuentra FOR-012 pero por indicación de la Líder de la Auditoría se cierra con las evidencias presentadas</p>	No tiene FOR012
<p>NC07-GAR. No se evidencia un seguimiento, análisis y acciones generadas producto de las quejas y reclamos registradas en el proceso que contribuyan a la toma de decisiones.</p>	CIERRE	<p>El proceso presenta las evidencias que soportan las respuestas a las solicitudes radicadas mediante el sistema de PQRS y que fueron remitidas a Secretaría General para II trimestre de 2019 y 2020, así como del IV trimestre de 2021</p>	No tiene FOR012
<p>NC08-GAR. El proceso cuenta con los indicadores de gestión publicados en el MPP, pero estos no fueron generados en los tiempos establecidos en la Ficha Técnica de los indicadores, pues el último reporte fue del primer semestre de 2016.</p>	CIERRE	<p>Se presentan evidencias de indicadores de 2015 a 2020 publicados en el manual de procesos y procedimientos - MPP, además se presenta evidencia del envío de los indicadores a la Oficina de Desarrollo y Planeación del 2021 el 27 de abril de 2022 aunque falta su publicación y la de 2022 en el MPP.</p>	No tiene FOR012
<p>NC09-GAR. Aunque el proceso SAD ha venido trabajando en la identificación de los servicios No Conformes, además de presentar la Matriz de Producto No Conforme del proceso, se evidenció que dicha matriz no ha sido enviada a la ODP para revisión y posterior publicación.</p>	CIERRE	<p>La no conformidad NC09-GAR se originó en la auditoría Integrada 2017, para 2019 en Auditoría de Calidad se mantuvo la no conformidad y fue denominada como NC07 - 8.7 Control de salidas no conforme. Para la auditoría integrada 2022 el proceso presenta las evidencias que soportan la actualización de la Matriz del producto no conforme la cual se encuentra publicada en el MPP</p>	Tiene FOR012
<p>NC10-GAR. Se evidenció que 4 acciones de 7 en total planteadas en el Plan de Mejoramiento de 2013 ya se ejecutaron, pero no se han realizado las acciones necesarias para su cierre en la ODP. Se evidenció en el MPP que no se ha actualizado el Plan de Mejoramiento del proceso SAD 2016.</p>	SE MANTIENE	<p>La no conformidad NC10-GAR se originó en la auditoría Integrada 2017, para 2019 en Auditoría de Calidad se mantuvo la no conformidad y fue denominada como NC08 - 9.1.3 Análisis y evaluación. Si bien el cierre de la no conformidad estaba planteado para 2018 y verificado el MPP se encuentra publicado el Plan de Mejoramiento, por lo tanto, se cerraría esta NC. Pero como esta auditoría verifica información de 2019 y 2020-I se mantendría toda vez que no se encuentran publicados los planes de mejoramiento de estas vigencias. Además, no se presentan evidencias por parte del proceso.</p>	Unificar NC04

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Edificando la educación</small>	FORMATO		
	INFORME DE AUDITORIA		
Código: FOR007GCE	Fecha de Aprobación:10-05-2018	Versión: 05	Página 9 de 13

<p>AM01-GAR: Durante la auditoría se evidenció que la SAD aunque ha venido desarrollando planes de capacitación para la asignación eficiente de los espacios físicos de las aulas, con los diferentes programas académicos; se sigue presentando poca optimización de los mismos, debido a que el proceso se realiza inicialmente desde cada programa y luego la SAD hace un consolidado, el cual es ajustado, por el cruce de espacios y porque los programas dejan franjas que no se utilizan (7-9 a.m.) (5-7 p.m.), sobrecargando otras franjas que obligan a la utilización de espacios externos (aulas) y conlleva a costos adicionales para la Universidad</p>	<p>CIERRE</p>	<p>Frente a espacios físicos se presentan la programación, el informe y el déficit de 2019 al 2022. Además, se presenta el FOR028GAR Solicitud préstamo de espacios físicos calle 72 como una de las gestiones realizadas.</p>	<p>No tiene FOR012</p>
<p>AM02-GAR: El proceso de SAD planteó la necesidad de reformular los indicadores de gestión y afirman que estos requieren de actualización, pero no se presenta evidencia de la realización de dicha tarea y por consiguiente no agregan valor a la toma de decisiones.</p>	<p>CIERRE</p>	<p>Se presentan evidencias de indicadores de 2015 a 2020 publicados en el manual de procesos y procedimientos - MPP, además se presenta evidencia del envío de los indicadores a la Oficina de Desarrollo y Planeación del 2021 el 27 de abril de 2022 aunque falta su publicación y la de 2022 en el MPP.</p>	<p>No tiene FOR012</p>
<p>H03-2017 GAR Dentro de la verificación de la documentación solicitada a los admitidos para la formalización de la matrícula, la OCI tomo una muestra de 193 estudiantes al azar, donde se procedió a revisar el cargue de documentos que el admitido debe realizar en la plataforma web de la UPN arrojando las siguientes situaciones: se observa un índice de aceptación del 65%, con respecto a los documentos que son válidos para continuar el proceso de matrícula y el 35% restante corresponde a documentos que no son válidos o que el estudiante no adjuntó en su proceso de matrícula. Situación que evidencia deficiencias en la verificación efectiva de los requisitos exigidos en el instructivo de matrícula de la UPN.</p>	<p>SE MANTIENE</p>	<p>Se validó el cargue de documentos de 112 carpetas de las historias académicas de los estudiantes de pregrado vigencia 2019-1, 2019-2 y 2020-1, encontrando ausencia así:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Falta diploma: 55 estudiantes. - Falta acta de matrícula: 4 estudiantes. - Falta documento de identidad de 3 estudiantes. - Falta certificado Icfes: 10 estudiantes. <p>Así mismo, se identificó que en el aplicativo CLASS se presenta la misma ausencia de información identificada en la revisión del archivo físico.</p>	
<p>H05-2017 GAR En la revisión de las cancelaciones parciales de registro realizadas en la vigencia 2016, se evidenció que dentro del archivo físico y digital que gestiona la SAD no se encontraron los documentos de cancelación parcial de registro de 3 estudiantes, los que en total cancelaron 15 asignaturas.</p>	<p>SE MANTIENE</p>	<p>En tanto la Oficina de Control Interno realizó seguimiento en mayo de 2022, no se incluye dentro del alcance de la auditoría, toda vez que la Oficina de Desarrollo y Planeación autorizó ampliar los plazos para su cumplimiento hasta diciembre de 2022.</p>	

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Edificando la educación</small>	FORMATO		
	INFORME DE AUDITORIA		
Código: FOR007GCE	Fecha de Aprobación: 10-05-2018	Versión: 05	Página 10 de 13

Cerrado:

- ✓ No conformidades: NC02, NC03, NC05, NC06, NC07, NC08 y NC09.
- ✓ Aspectos por Mejorar: AM01 y AM02.
- ✓ Hallazgos: H01, H06, H07 y H10 con informe de seguimiento vigencia 2018 y H02 con informe de seguimiento vigencia 2019 por la Oficina de Control Interno.

Unificados:

- ✓ No conformidades: NC4 y NC10 de auditoría 2017.
- ✓ Hallazgo: H03 y H04 con informe de seguimiento vigencia 2020 (Unificados según lo descrito en la tabla anterior).

Trasladados VAC:

- ✓ Hallazgo: H08 y H09 con FOR034GDC del 23 de noviembre de 2021.

Mantienen:

- ✓ No conformidades: NC01, NC04 y NC10.
- ✓ Hallazgo: H03 y H05.

Informe de auditoría 2019:

2019	Total	Cerrado	Pendiente
No conformidades	8	6	2

DESCRIPCIÓN HALLAZGO	ESTADO	OBSERVACIONES DE LA AUDITORIA	
NC01 - 2019 7.5 Información documentada-GAR: Se evidenció que el "Instructivo estudio de carpeta estudiantes último semestre Pregrado 2019-1 (excepto FEF)" publicado en el sitio Web de la Subdirección de Admisiones se presenta los siguientes inconvenientes: Los requisitos para inscripción a grados expuestos en el instructivo no están contemplados en el procedimiento PRO010GAR -Estudio de Carpeta- Ver. 3.1 del 2009/11/06, el cual no se encuentra actualizado a las actividades del proceso. Adicionalmente en el mismo Instructivo se especifican unos pasos posteriores a la verificación de los requisitos donde el estudiante debe enviar datos personales, los cuales al verificar lo descrito en el PRO010GAR Estudio de carpeta están incluidas en el formato FOR007GAR Estudio de Carpeta, duplicando lo ya establecido en el procedimiento.	CIERRE	El proceso presenta evidencias de instructivo de estudio de carpetas actualizado.	Tiene FOR012

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <i>Educación de Calidad</i>	FORMATO		
	INFORME DE AUDITORIA		
Código: FOR007GCE	Fecha de Aprobación:10-05-2018	Versión: 05	Página 11 de 13

NC04 - 2019 8.5.4 Preservación-GAR: Se evidencio que no se tienen definidos protocolos de control para que no se realicen copias de las firmas digitalizadas de los directivos de la Universidad, ya que al momento de contratar la impresión de los diplomas con empresas externas se manejan envíos de archivos digitales de bajo control de seguridad.	CIERRE	El proceso presenta las evidencias donde llevan el control de los diplomas mediante correos electrónicos, contrato con la empresa que realiza este trámite.	No tiene FOR012
---	--------	---	-----------------

Cerrado:

- ✓ NC01 - 7.5 Información documentada.
- ✓ NC02 – 7.5.2 Creación y actualización con NC02-GAR de 2017.
- ✓ NC03 – 7.5.3 Control de información documentada con NC03-GAR de 2017.
- ✓ NC04 - 8.5.4 Preservación.
- ✓ NC07 – 8.7 Control de salidas no conforme con NC09-GAR de 2017.

Trasladados VAC:

- ✓ NC05 - 2019 8.3.4 Controles del diseño y desarrollo con FOR034GDC del 23 de noviembre de 2021.

Mantienen:

- ✓ NC06 – 8.5.6 Control de cambios con NC01-GAR de 2017 la cual fue reformulada.
- ✓ NC08 – 9.1.3 Análisis y evaluación con la NC10-GAR de 2017.

3. Recomendaciones

1. Formular el plan de mejoramiento del proceso incluyendo la unificación de las no conformidades NC04-GAR y NC10GAR de 2017 y NC08 - 9.1.3 Análisis y Evaluación y las nuevas acciones resultado del presente informe.
2. Considerando que, a corte del año 2021 se presentaron a través del sistema para la atención de PQRSFD de la Universidad Pedagógica Nacional, 452 peticiones a la Subdirección de Admisiones y Registro, la Oficina de Control Interno recomienda fortalecer la divulgación de oferta de servicios de esta dependencia, con el fin de canalizar de manera adecuada las solicitudes que requieren la orientación y gestión de trámites académicos de estudiantes, profesores y egresados, que en el ejercicio de sus funciones pueden ser resueltas, sin utilizar este sistema como medio de reporte, lo cual facilitará su diligencia y permitirá realizar un análisis real acerca de aquellos casos que demandan poner en conocimiento, en tanto constituyen manifestaciones de inconformidad, solicitadas, en atención al ejercicio efectivo de derecho fundamental de petición que les asiste, brindar solución a sus requerimientos.
3. Con el fin de promover la Carta Ética de la Universidad Pedagógica Nacional

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <i>Educación de calidad</i>	FORMATO		
	INFORME DE AUDITORIA		
Código: FOR007GCE	Fecha de Aprobación:10-05-2018	Versión: 05	Página 12 de 13

Resolución 2027 de 21 diciembre de 2005, como un *compromiso acordado libremente a partir de la capacidad de todos los miembros de la Universidad de comportarse, de acuerdo con sus principios y con las normas establecidas socialmente y con la ley*, se invita a la Subdirección de Admisiones y Registro a fortalecer el conocimiento de dicha Resolución con su equipo de trabajo, con el fin de generar desde su regulación propia, prácticas efectivas de desarrollo de talento humano que favorezcan la prestación de su servicio. Por otro lado, se recomienda a la Subdirección de Personal, ajustar la presentación publicada en su sitio WEB http://institucional.pedagogica.edu.co/admin/UserFiles/carta_etica_upn.pdf en tanto, tiene oportunidades de mejora frente al cumplimiento de los parámetros establecidos en el Manual de Identidad Corporativa de la Universidad, entre otros como, el manejo del logo, letra institucional, errores ortográficos, uso de fondos con imágenes pixeladas que dificultan la lectura del mensaje y una figura con lo que parece es un cigarrillo, que se asume, alude al respeto por la diversidad étnica y cultural. Dado que la Oficina de Control Interno se sustenta en los valores éticos que enmarcan el comportamiento de todos los funcionarios de la Universidad, el uso de la presentación facilita su intención de aportar en la difusión, garantizando razonablemente que, de acuerdo con el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano – MECI 2014, los funcionarios conozcan la normatividad vigente que regula su conducta en el ejercicio de sus funciones, de manera pertinente y se verifique su comprensión. La segunda parte de esta recomendación, será trasladada a la Subdirección de Personal por parte de la Oficina de Control Interno.

4. Dado que los resultados de los indicadores del proceso se ubican en un rango de tolerancia no aceptable, La Subdirección de Admisiones y Registro entregó dos FOR012GDC, que fueron aprobados por la Oficina de Desarrollo y Planeación, en los cuales se propone la misma acción de mejora *“actualización documental, que permita la modificación de la fórmula”*, por esta razón, desde la Oficina de Control Interno se sugiere:

- **Indicador FIG005GAR** *Medir la participación de la UPN en las ferias universitarias con el fin de realizar la divulgación de la oferta académica y aportar al proceso de orientación vocacional y profesional.*

La Subdirección de Admisiones y Registro sustenta dentro del análisis de causa que, el universo o total de acuerdo a la fórmula del indicador es el *Número de invitaciones a ferias universitarias de interés para la UPN*. A corte del primer semestre del año 2021, se realizaron dos invitaciones a la Universidad, de las cuales una, fue cancelada por situación de orden público, afectando el porcentaje de cumplimiento del indicador, por lo que, en el marco de este contexto, es conveniente:

- Re-evaluar el objetivo del indicador *“Medir la participación de la UPN en las Ferias*

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <i>Educación de calidad</i>	FORMATO		
	INFORME DE AUDITORIA		
Código: FOR007GCE	Fecha de Aprobación:10-05-2018	Versión: 05	Página 13 de 13

Universitarias con el fin de realizar divulgación de la oferta académica y aportar al proceso de orientación vocacional y profesional”, dado que, dentro de las funciones de Admisiones y Registro se encuentra “Promover campañas de divulgación sobre los diferentes programas de formación académica que ofrezca la Universidad”, es decir, se sugiere evaluar otras alternativas e incluir acciones que han ejecutado (charlas informativas etc), que den cuenta que, si bien, es importante, las ferias universitarias, solo es una de las posibles estrategias que aportan en divulgar los programas de formación académica de la Universidad.

Por otro lado, dado que, no fue posible identificar de los asistentes a estos espacios, quienes finalmente se inscriben a algún programa académico de la Universidad, es necesario identificar como medir la efectividad de las acciones que propongan para divulgar los programas de formación académica de la Universidad.

Basado en la experiencia de la Subdirección de Admisiones y Registro, se recomienda, conocer y controlar información acerca de ¿A quién le interesa ser profesor(a)? y la manera de *captar* su atención, a partir de un análisis que evalúe de forma general la oferta académica de la Universidad y las herramientas adecuadas que se ajustan a las necesidades, con el fin de incrementar el número de inscritos.

- Se sugiere a la Subdirección de Admisiones y Registro considerar que, las variables del indicador deben ser controladas por esta dependencia, pues como se encuentra estipulado, la medición de este indicador depende del número de invitaciones que reciba la Universidad, lo que lleva a visibilizar un escenario en el que sí, no se recibe ninguna invitación, no se realiza la medición del indicador.
- **Indicador FIG004GAR** *Medir el incremento en el número de consultas al sitio WEB de la Subdirección de Admisiones y Registro con el fin de promover la difusión de las ofertas académicas de la Universidad.*

Se sugiere incluir otros canales de información utilizados por los usuarios para acceder a asuntos que por competencia divulga la Subdirección de Admisiones y Registro, como es el caso de YouTube, con el fin de medir de acuerdo con el número de consultas, la difusión de la oferta académica de la Universidad.

Responsabilidad	Nombre completo	Firma
*Líder de proceso		
Auditor Responsable	Angela Rocío Calderón Amado	

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