 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Formación de Calidad</small>	<b>FORMATO</b>		
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>		
Código: FOR007GCE	Fecha de Aprobación:10-05-2018	Versión: 05	Página 1 de 6

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

Auditoría de Calidad: X	Auditoría de Control Interno: X
-------------------------	---------------------------------

<b>Auditor Líder*:</b>	Yaneth Romero Coca Jefe Oficina de Control Interno - OCI
<b>Auditor Responsable:</b>	Yanneth Milena Guaca Arias - Auditora de Control Interno
<b>Equipo Auditor:</b>	Yanneth Milena Guaca Arias – Auditora OCI Sandra Lorena Solarte López – Auditora Calidad
<b>Objetivo:</b>	Verificar el grado de efectividad de las acciones implementadas por parte de la Secretaria General, cómo instancia líder dentro del Sistema de Gestión del proceso Gestión Gobierno Universitario, partir de la metodología del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) 2014 adoptado para las entidades públicas colombianas y la NTC ISO 9001:2015.
<b>Alcance:</b>	De acuerdo con las responsabilidades de la Secretaria General y la documentación actual del proceso de Gestión Gobierno Universitario: - Evaluar el cumplimiento de los procedimientos PRO-GGU-Elecciones y designaciones; PRO-GGU-Sesión del Consejo Superior y Sesión del Consejo Académico. - Identificar y evaluar el cumplimiento de las metas del PDI en las cuales está cargo o participa la Secretaría General (Implementación del buscador normativo de acuerdo con las necesidades institucionales). - Determinar la eficacia del Sistema de peticiones quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias – PQRSFD. El alcance de la auditoria se encuentra comprendido desde el 1 enero de 2022 al 31 de marzo de 2023.
<b>Generar Documentos de referencia:</b>	Ficha de caracterización del proceso de Gestión para el Gobierno Universitario, Normograma, procedimientos, formatos, guías, Indicadores de Gestión, Mapa de Riesgos, Plan de Acción y Mejoramiento, plan anticorrupción, Análisis del contexto interno y externo del proceso.
<b>Proceso/Dependencia por Auditar:</b>	Gestión para el Gobierno Universitario – Secretaria General
<b>Fecha de ejecución:</b>	09 de mayo de 2023 al 30 de junio de 2023.

**1. Metodología a utilizar (Herramientas)**

La presente auditoría integral, inició el día 11 de mayo de 2023, con la reunión de apertura, explicando el objeto, alcance, programación y metodología a utilizar durante el desarrollo de la misma, la Oficina de Control Interno (OCI), en cumplimiento de las funciones que le asisten de control y evaluación, atendiendo al programa anual de auditoria 2023; se realizó la auditoria teniendo en cuenta la normatividad legal vigente, la Guía de Auditoria basada en Riesgos, el

Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), NTC ISO 9001:2015, los procedimientos, controles, indicadores junto con el plan de acción y mapa de riesgos formulados e implementados por el proceso de Gestión para el Gobierno Universitario (GGU), para poder determinar el cumplimiento del proceso auditado, a través de la aplicación de las siguientes técnicas de auditoría:

**1. Consulta:** se realizaron entrevistas a los colaboradores del proceso y se solicitó evidencia de la información suministrada en esas reuniones.

**2. Observación:** Se analizó la información, respuestas y documentación aportada sobre los procedimientos y controles establecidos en el ejercicio auditor.

**3. Inspección:** Se revisaron los documentos y registros como auditorías anteriores, y mesas de trabajo.

**4. Rastreo:** Se confrontó la evidencia aportada frente a la trazabilidad de los procedimientos propios, y a la información suministrada por el proceso auditado, con el fin de probar la integridad de la información enviada.

**5. Procedimientos Analíticos:** Información y elementos encontrados durante las actividades anteriores y la observación o inspección llevada a cabo para identificar desviaciones entre formulaciones vigentes (guías, indicadores, plan de acción, mapa de riesgo, plan de mejoramiento, etc.) con las acciones que fueron ejecutadas.

La Oficina de Control Interno, a través del equipo auditor (Control interno y Gestión de Calidad), llevó a cabo las siguientes actividades:

- ✓ Revisión y análisis documental del Proceso de Gestión para el Gobierno Universitario-Secretaria General (GGU), en la plataforma Isolucion.
- ✓ Se realizaron varias entrevistas correspondientes a la lista de chequeo con el equipo de trabajo adscrito al proceso Secretaria General donde se abordaron temas relacionados con el Modelo estándar de control interno (MECI), Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la Normatividad ISO 9001:2015 aplicables al proceso.
- ✓ Se efectuó la verificación de formatos, y documentos de trabajo utilizados dentro de las labores propias de trabajo del proceso.
- ✓ Verificación de evidencias y resultados obtenidos a través de las diferentes validaciones documentales que ejecuta el proceso.
- ✓ Se realizó la validación de la parametrización y funcionabilidad del buscador normativo en el ejercicio de auditoria.
- ✓ Verificación de los instrumentos de medición utilizados desde el sistema de gestión calidad.
- ✓ Validación de la aplicación de la política de riesgos que se encuentra vigente en cada uno de los procesos de la Universidad Pedagógica Nacional (UPN).

## 2. Fortalezas

1. Se observó durante la auditoría que, el equipo auditado mostró una excelente disposición y actitud positiva, evidenciando apropiación de las actividades, conocimiento, trabajo en equipo, lo cual aporta significativamente al cumplimiento de los objetivos del proceso.
2. Los funcionarios de Secretaría General, como instancia líder del proceso de Gobierno Universitario y del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Felicitaciones y Denuncias, SPQRSFD, conocen la carta ética implementada por la Universidad Pedagógica Nacional, así como la misión, visión y objetivos institucionales y su apartado web.

3. Los funcionarios han apropiado los conceptos (misión y visión) de tal forma que, estos se encuentran inmersos en las actividades, objetivos y el alcance que tienen dentro de la institución.
4. Durante la auditoría se observó que, el proceso cuenta con la metodología de trabajo por duplas, esto quiere decir que cada funcionario cuenta con el apoyo de un compañero que en la ausencia del otro apoya sus actividades, lo que evita retrocesos o pautas en el plan de trabajo. Esto constituye una buena práctica que, incluso puede ser adoptada en otras unidades o dependencias de la UPN.
5. El recurso humano con el que cuenta el proceso tiene a su cargo las funciones de acuerdo a sus competencias, habilidades y experiencia, lo que permite trabajar de forma efectiva y eficiente.
6. Durante las actividades de entrevista los auditores evidenciaron que, la líder del equipo de trabajo cuenta con toda la información de forma documentada, ordenada y secuencial, lo que permite la ubicación eficiente de las evidencias que se proyectaron durante el ejercicio de auditoría.
7. Realizadas las pruebas de recorrido se obtuvo soportes de la realización de actividades de formación, capacitación y/o actualización en el período auditado lo cual permite mantener vigentes las competencias del ser, saber y hacer del personal del mencionado proceso; y además, contribuye en la mitigación de riesgo reputacional originados por incumplimientos en temas normativos, técnicos y de presentación de información requerida por entes externos e internos.
8. El proceso de Gestión para el Gobierno Universitario cuenta con herramientas de autoevaluación permitiendo que el líder de proceso controle, revise el desarrollo y cumplimiento de acciones, que contribuyan al cumplimiento de los objetivos institucionales, tales como, la distribución equitativa de cargas laborales, planes de trabajo, control de alertas, indicadores de gestión y reuniones de seguimiento.
9. El proceso de Gestión para el Gobierno Universitario cuenta con un apartado web en el cual se puede observar la publicación de las circulares rectorales, circulares para la elección y designación, informes de gestión, acta de consejo superior, actas de consejo académico, normatividad y sistema PQRSFD actualizados, lo cual permite tener acceso a la información.

### 3. Aspectos por mejorar

**AM01-GGU-2023:** Aunque el proceso cuenta con una ficha de caracterización, según la estructura documental adoptada en el sistema de Gestión de la UPN, al revisar las salidas de cada uno de las etapas del ciclo PHVA, estas no están claramente identificadas con la actividad que las produce o genera, así, por ejemplo:

#### Etapas Planear:

##### **Actividades**

Actividad 1. Articular las acciones de los diversos ejes a los planes de acción anuales de la dependencia

Actividad 2. Diseñar las agendas y presentar la programación de las sesiones en los Consejos Superior y Académico.

Actividad 3. Proponer las actividades de apoyo a la dirección, en el que hacer del Gobierno Universitario

**Salidas:**

1. Acto administrativo respectivo
2. Normatividad vigente
3. Actos administrativos en relación al presupuesto de la institución.

Al respecto, se sugiere analizar y mejorar la identificación de las salidas de cada uno de los ciclos (Planear – asociada a planes de acción, de mejoramiento, cronogramas, agendas (de designaciones y agendas de órganos colegiados, etc.).

En la etapa del Hacer, se presenta similar situación, ya que las salidas no se encuentran armonizadas con las actividades allí consignadas, considerando que en esta etapa se debe guardar clara coherencia con los procedimientos del proceso que representan el Hacer, y que, para el caso del proceso Gobierno Universitario, corresponden a: Elecciones y designaciones; Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias... PQRSFD y al procedimiento Sesión del Consejo Superior y Sesión del Consejo Académico. Sin embargo, las salidas que se registran son las mismas que se identifican en la etapa del planear:

- Acto administrativo respectivo
- Normatividad vigente
- Actos administrativos en relación al presupuesto de la institución

Este aspecto por mejorar, se comparte con la Oficina de Desarrollo y Planeación, proceso de Gestión de Calidad.

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

<b>Hallazgo:</b>	N/A
<b>Descripción:</b>	
<b>Recomendaciones</b>	

### 6. Conclusiones

En el desarrollo de la auditoría adelantada al proceso de Gestión para el Gobierno Universitario – Secretaría General (GGU), para la vigencia comprendida desde el 1 enero de 2022 al 31 de marzo de 2023 se pudo concluir lo siguiente:

Ítem	Número
Fortalezas	9
Aspecto por Mejorar	1
No Conformidades (Hallazgo)	0
<b>Total</b>	<b>10</b>

1. Al cierre de esta auditoría al proceso de Gestión para el Gobierno Universitario – Secretaría General (GGU), conforme a la evaluación realizada al plan de mejoramiento formulado por el proceso, se concluyó que:

CONCEPTO	FORMULADOS	CERRADOS	PENDIENTES
Aspecto por Mejorar	2	2	0
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>

2. De las formulaciones que se encontraron suscritas en el plan de mejoramiento vigente en el desarrollo de esta auditoría se encuentran; (dos (2) Aspectos por Mejorar derivados de la auditoría integral realizada en el año 2021), las mismas se cierran debido a que las evidencias entregadas demuestran el cumplimiento de las acciones establecidas.
3. En el marco de esta auditoría, se revisó el plan de acción de la vigencia 2022 formulado por el proceso de Gestión para el Gobierno Universitario – Secretaria General (GGU), encontrando que el proceso formuló cuatro (4) metas, las cuales alcanzaron un avance de cumplimiento total de 91% de acuerdo con la autoevaluación realizada por el proceso, por lo que se invita al auditado a continuar trabajando en el cumplimiento de las acciones y a seguir contribuyendo con los objetivos institucionales. Del mismo modo, se revisó el plan de acción formulado para la vigencia 2023 con corte a marzo, el cual cuenta con dos (2) metas para el componente plan de acción, y seis (6) metas para el componente otros elementos de gestión, en donde se observó un nivel de avance producto de la autoevaluación del proceso del 22.5%.
4. Durante la auditoría se realizó la revisión documental del proceso de Gestión para el Gobierno Universitario – Secretaria General (GGU) donde se evidencia que, en lo relacionado con la formulación de riesgos de gestión, el proceso cuenta con un (1) riesgo el cual es de impacto reputacional por las demoras en la respuesta a las PQRSFD por parte de las dependencias responsables.
5. El equipo de trabajo cuenta con un líder de proceso que tiene una trayectoria amplia dentro de la institución razón por la cual permite que las actividades se realicen dentro de los tiempos estipulados.
6. Cada uno de los integrantes del equipo de trabajo cuenta con habilidades y aptitudes que les permite cumplir con lo establecido dentro de sus funciones diarias.
7. El hecho de trabajar por duplas es un valor agregado que tiene la dependencia, pues permite que los funcionarios tengan conocimiento de otras actividades las cuales pueden ejercer en caso de no encontrarse el funcionario encargado de las mismas.
8. El correcto almacenamiento de la información que se deriva de las tareas diarias del proceso, proporciona el acceso a la misma de manera ágil y rápida.


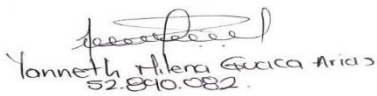
### **Recomendaciones**

1. En el transcurso de la auditoría se observó que, en lo que tiene que ver con la elección y designación de los diferentes representantes en los cuerpos colegiados de la Universidad Pedagógica Nacional – UPN, para las vigencias 2022 y 2023 con corte a 31 de marzo, el listado de inscritos es muy bajo, lo que evidencia la falta de adherencia a estas actividades que permite tener voz y voto en los diferentes contextos de la institución. De acuerdo con lo anterior, se recomienda al proceso, fortalecer las convocatorias e incentivar la participación en los diferentes cuerpos colegiados.
2. Durante el proceso de auditoría se encontró que, para el año 2022 la UPN recibió 872 PQRSFD las cuales se respondieron de la siguiente manera: 860 oportunamente, 8 en tiempo de respuesta y 4 se respondieron fuera de los tiempos establecidos por la

normatividad vigente (Ley 1437 de 2011). Por otro lado, se observó que, para el primer trimestre de 2023 el indicador mostró 213 solicitudes de las cuales se les dio respuesta a 207 dentro de los tiempos permitidos por la norma y seis (6) se les dio alcance por fuera de los tiempos de acuerdo con la normatividad, por los diferentes procesos y/o dependencias de la institución, lo que permite evidenciar que se aumentó el número de respuestas fuera de los tiempos establecidos en las solicitudes. Por lo anterior, se recomienda al proceso identificar las causas relacionadas con el incremento de las comunicaciones fuera de tiempo y adelantar acciones que estén a su alcance.

- Al revisar la estructura orgánica de la Universidad, establecida en el Acuerdo 076 de 1994 (Decreto 2902 de 1994), sus modificaciones o normas que lo complementan, se identifica a la Secretaría General en el Estatuto General como una unidad de coordinación y apoyo con funciones de dirección administrativa para el desarrollo de las políticas institucionales (Acuerdo 035 de 2005, artículo 27). Sin embargo, no se han definido sus funciones de manera explícita o detallada.

En este contexto, se recomienda priorizar en el marco del proyecto “Reforma orgánica” que se adelanta bajo el liderazgo de la dirección de la Universidad y la coordinación de la Oficina de Desarrollo y Planeación, incluir las funciones de la Secretaría General, e incluir en el Manual Específico de funciones, requisitos y competencias de la planta de empleados públicos administrativos los cargos específicos para los profesionales y el personal de apoyo con los que debe contar mínimamente la Secretaría General, acorde con lo establecido, entre otros en el Modelo Estándar de Control Interno, 1.2.3 Estructura organizacional, a través del cual se debe garantizar que se cuente con una *“Estructura organizacional de la entidad que facilite la gestión por procesos... donde se identifiquen niveles de responsabilidad y autoridad...”*

Responsabilidad	Nombre completo	Firma
Auditor Líder	Yaneth Romero Coca	
Auditor Responsable	Yanneth Milena Guaca Arias	 Yanneth Milena Guaca Arias 52.840.082.