



|  |                             |                     |
|--|-----------------------------|---------------------|
|  <b>UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL</b><br><i>Educadora de educadores</i> | <b>FORMATO</b>              | Código: FOR-GCE 007 |
|  | <b>INFORME DE AUDITORIA</b> | Versión: 06         |
|  |                             | Fecha: 12-07-2023   |
| Proceso: Gestión de Control y Evaluación   |                             |                     |

**Tipo de informe (marque con una X)**

|                    |                          |               |                                     |
|--------------------|--------------------------|---------------|-------------------------------------|
| <b>Preliminar:</b> | <input type="checkbox"/> | <b>Final:</b> | <input checked="" type="checkbox"/> |
|--------------------|--------------------------|---------------|-------------------------------------|

| <b>1. INFORMACIÓN Y DESCRICIÓN GENERAL DE LA AUDITORÍA</b>   |   |
|--|---|
| <b>Líder responsable del proceso o dependencia auditada:</b> | Subdirectora de Gestión de Bienestar Universitario Carolina Pérez Siabato   |
| <b>Objetivo de la auditoría:</b>                             | Verificar los factores y la eficacia de los controles implementados para la gestión de riesgos que impactan en la convivencia de la comunidad universitaria vinculada por su relación a los programas académicos de pregrado y posgrado de la Universidad Pedagógica Nacional, con el fin de identificar acciones para el mejoramiento continuo, a partir de la metodología del Modelo Estándar de Control Interno MECI y los criterios establecidos en la norma ISO 9001 2015.   |
| <b>Alcance</b>   | Proceso de Gestión de Bienestar Universitario   |
|  | Subdirección de Bienestar Universitario   |
| <b>Tipo de auditoría:</b>                                    | Auditoría interna especial  |
| <b>Metodología</b>   | <p>La metodología de la auditoría integral se diseñó considerando las perspectivas de los diferentes actores que intervienen y los aportes que desde su experiencia contribuyen en la comprensión de la convivencia en el marco de la Universidad Pedagógica Nacional. En primer lugar, se realizó un análisis documental del objeto de auditoría, lo que permitió obtener un conocimiento preliminar de los antecedentes y el contexto.</p> <p>Dada la naturaleza del alcance de esta auditoría, que se centra en la verificación de factores y controles relacionados con la gestión de riesgos de la universidad, con un impacto directo en la convivencia de la comunidad universitaria vinculada a programas académicos, se optó por una combinación de estrategias de recolección de información. Las entrevistas semiestructuradas se utilizaron para explorar con detalle las perspectivas de los actores involucrados y los grupos focales fomentaron el debate y la interacción colectiva. Estas estrategias permitieron identificar desde un enfoque general la evaluación de los factores y controles en la gestión de riesgos que afectan directamente la convivencia de la comunidad universitaria.</p> |
| <b>Fechas de ejecución de la auditoría</b>                   | Desde: 15 de agosto de 2023   |
|  | Hasta: 17 de noviembre de 2023  |
| <b>Fecha entrega del informe</b>                             | 16 de noviembre de 2023   |
| <b>Equipo Auditor</b>  | Líder y/o Supervisor de la Auditoría - Jefe de la Oficina de Control Interno Yaneth Romero Coca   |
|  | Auditor responsable de auditoría: Angela Calderón -Oficina de Control Interno   |

|  |                             |                     |
|--|-----------------------------|---------------------|
|  <b>UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL</b><br><i>Educadora de educadores</i> | <b>FORMATO</b>              | Código: FOR-GCE 007 |
|  | <b>INFORME DE AUDITORIA</b> | Versión: 06         |
| Proceso: Gestión de Control y Evaluación   |                             | Fecha: 12-07-2023   |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   | Auditores: Yaneth Milena Guaca - Sistema de Gestión de Calidad                               |   |
|   | Expertos técnicos: No aplica   |   |
|   | Otros: Apoyo Abogada Natalia Katherine Sánchez Alvarado -Auditora Oficina de Control Interno |   |
| <b>Exclusiones</b>                                  | Indicar cuando aplique:  |   |
| <b>Criterios generales de auditoría (marque X):</b> | Requisitos del Sistema de Gestión Integral, SGI  | X |
|   | Modelo Estándar de Control Interno - MECI  | X |
|   | Normatividad vigente aplicable para cada uno de los sistemas                                 |   |
|   | Otro:  |   |


## 2. ASPECTOS RELEVANTES DE LA AUDITORÍA

### Apuestas Institucionales

La Universidad Pedagógica Nacional, según su propuesta rectoral para el periodo 2022-2026 (UPN), reconoce la importancia de abordar los conflictos como oportunidades de aprendizaje y fomentar la convivencia constructiva a partir del respeto por los derechos humanos, especialmente en el contexto de movilizaciones estudiantiles y la canalización de iniciativas creativas para prevenir la violencia. Por lo que dentro de sus apuestas se encuentra el fortalecimiento de Bienestar Universitario para vincularlo como proyecto formativo en sus dimensiones éticas, estéticas y cognitivas, además de promover el respeto por los acuerdos de paz como un elemento clave para transformar las dinámicas políticas en las universidades públicas y contribuir al proyecto de país.

Desde la implementación del Plan de Desarrollo Institucional PDI 2020-2024 la Universidad Pedagógica Nacional con la participación de los equipos de trabajo que han transitado, lograron avanzar en un papel más destacado de la Subdirección de Bienestar Universitario, potenciando con mayor importancia la cultura y la circulación artística para la convivencia institucional, el fortalecimiento y promoción del deporte universitario, la actividad física, la salud, una universidad libre de violencias de género, la mitigación de riesgos asociados al consumo de sustancias psicoactivas, la promoción de la paz y la construcción de una cultura de restablecimiento de derechos. Sin embargo, aún es necesario abordar algunas problemáticas, dado que con el tiempo han evolucionado de ser cuestiones de preocupación ocasional a problemas estructurales arraigados que impactan significativamente en la convivencia de la comunidad universitaria. Por lo tanto, es crucial seguir generando estrategias efectivas para mitigar sus efectos. En este sentido, la apuesta por fomentar una cultura de convivencia y justicia restaurativa sigue siendo fundamental para abordar los conflictos en la Universidad Pedagógica Nacional, pues subsisten desafíos que requieren ser abordados.

De esta manera, la iniciativa por realizar una auditoría integral nace de la línea estratégica que, en cabeza del Rector, considera de vital importancia abordar el asunto de la *convivencia* con un enfoque prospectivo en Universidad Pedagógica Nacional, lo cual, desde una perspectiva de la Oficina de Control Interno, sirva de marco de referencia para avanzar en el cumplimiento de objetivos institucionales.

|  |                             |                     |
|--|-----------------------------|---------------------|
|  <b>UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL</b><br><i>Educadora de educadores</i> | <b>FORMATO</b>              | Código: FOR-GCE 007 |
|  | <b>INFORME DE AUDITORIA</b> | Versión: 06         |
| Proceso: Gestión de Control y Evaluación   |                             | Fecha: 12-07-2023   |

### Enfoque de la auditoría

En el transcurso del año 2023, la Subdirección de Bienestar Universitario experimentó un cambio en su liderazgo, lo que llevó a una reconfiguración del equipo encargado del programa de convivencia, en sintonía con los nuevos propósitos institucionales que se perfilaban. Ante esta transformación, la Oficina de Control Interno asumió un enfoque auditor con una perspectiva prospectiva de gestión del riesgo, orientado a contribuir de manera proactiva a esta dependencia.


Dado que la auditoría adoptó un enfoque prospectivo y se centró en cuestiones susceptibles de abordarse para la implementación de acciones por parte de la Subdirección de Bienestar Universitario, es importante destacar que no se enfocó en la verificación de procedimientos o en la recopilación de evidencia que permitiera la identificación de hallazgos u oportunidades de mejora. En su lugar, la auditoría se orientó hacia la identificación de áreas y temas que requieren atención y acción por parte de la subdirección, con el propósito de impulsar mejoras y ajustes en función de los objetivos planteados.

Debido a la falta de un sistema documental que permitiera identificar con claridad el funcionamiento de los programas de la Subdirección de Bienestar Universitario y su alcance, durante el transcurso de la auditoría se determinó, no limitar únicamente la participación del programa de convivencia, sino incluir los demás programas, ya que tienen la responsabilidad de establecer desde la prevención y promoción acciones para abordar asuntos que afectan la convivencia universitaria. Además, se amplió la participación de otras instancias de la Universidad para reconocer lo que, en perspectiva, debería contemplarse en el marco de la auditoría interna.

## 3. RESULTADOS DE AUDITORÍA


### 3.1 Fortalezas y buenas prácticas

1. El equipo del programa de convivencia de la Subdirección de Bienestar Universitario cuenta con la experiencia y formación en derechos humanos, participación ciudadana, víctimas e iniciativas de paz, resolución de conflictos, diálogo social, estrategias de mediación, dinámicas políticas universitarias, acción sin daño y sistematización de experiencias, lo que en perspectiva, aportará desde la base de sus conocimientos, en el abordaje de las problemáticas que desafían la convivencia universitaria y la implementación de las estrategias definidas en su plan de trabajo que se centran en, derechos humanos y participación, el cooperativismo y alternativas socioeconómicas, y las acciones de prevención y promoción para la convivencia restaurativa y cultura de paz.
2. La Rectoría mediante la Resolución 1010 del 19 de octubre de 2023 formalizó el **Protocolo de Prevención y Atención para la Resolución de Conflictos de Convivencia para estudiantes como herramienta pedagógica**. Este protocolo adopta una estrategia de resolución de conflictos basada en la reflexión pedagógica, fomentando procesos de convivencia con un enfoque restaurativo, lo que se considera importante para facilitar un punto de referencia claro que permita abordar los conflictos a través del diálogo, el fortalecimiento de habilidades socioemocionales, el respeto por la diversidad y la restauración.
3. Particularmente para el manejo de las ventas informales desde el programa de convivencia, se ha avanzado en la caracterización de la población, el reconocimiento de experiencias externas

|  |                             |                     |
|--|-----------------------------|---------------------|
|  <b>UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL</b><br><i>Educadora de educadores</i> | <b>FORMATO</b>              | Código: FOR-GCE 007 |
|  | <b>INFORME DE AUDITORIA</b> | Versión: 06         |
| Proceso: Gestión de Control y Evaluación   |                             | Fecha: 12-07-2023   |

para el abordaje de este tipo de situaciones y la consolidación de una propuesta formal del programa de acompañamiento para la permanencia y graduación de estudiantes, que en perspectiva, busca la regulación de las ventas informales, a través de un modelo cooperativo en el que se instalen Kioskos y la ampliación de participación de estudiantes a través de un proceso directamente por la Universidad. La profesional encargada de este proceso contempla las posibles contingencias y considera importante generar la aprobación y los recursos necesarios para llevar a cabo esta iniciativa. Esta estrategia refleja un esfuerzo por mediar problemas relacionados con las ventas informales y fortalecer la convivencia en el campus.

4. La articulación entre la Facultad de Bellas Artes y la Subdirección de Bienestar Universitario para apoyar las iniciativas que aportan a la convivencia en la comunidad universitaria. Se manifiesta una voluntad explícita por parte de la facultad por abordar los conflictos a través del diálogo y la reconciliación y un compromiso por implementar el *Protocolo para la prevención, atención y sanción de las violencias basadas en Género*, lo cual contribuye a mejorar la experiencia universitaria desde la convivencia restaurativa y debido proceso, de acuerdo con los criterios establecidos en la Universidad.
5. El *Comité Asesor para el Cumplimiento y Seguimiento del protocolo de violencias basadas en género* (CACs) aporta significativamente, en tanto la violencia basada en género es considerada una problemática que afecta la convivencia en la Universidad Pedagógica Nacional. Dentro de sus fortalezas se encuentra su conocimiento reglamentario y normativo, las habilidades para el acompañamiento y atención de las víctimas y el análisis objetivo frente a la retroalimentación que requiere su proceso.
6. A pesar de los desafíos y tensiones que vivencian en la universidad, el equipo del Programa Socioeconómico manifiesta interés por promover una cultura universitaria que facilite la comunicación y convivencia, pues consideran que, son asuntos fundamentales para promover la oferta de servicios de la Subdirección de Bienestar Universitario.
7. La Subdirectora de Bienestar Universitario reconoce la importancia de mejorar la gestión de indicadores y análisis de la información para supervisar y evaluar el desempeño de los programas y procesos y, gestiona la contratación de personal adicional, para cumplir con este requerimiento. Su énfasis en la planificación y la comunicación efectiva subrayan una visión estratégica y organizativa que buscan facilitar el cumplimiento de los objetivos institucionales.
8. De acuerdo con el Consejo Académico que se desarrolló el día 20 de septiembre de 2023, se *"conformó una comisión ocasional integrada por: Víctor Hugo Durán Camelo, Decano Facultad de Educación Física, Carolina Pérez Siabato, Subdirectora de Bienestar Universitario, Adriana Chacón, Representante Suplente de los Profesores, Carlos Ernesto Noguera Ramírez, Coordinador del Doctorado Interinstitucional en Educación y Oriana Valentina Soler Trujillo, Representante Suplente de los estudiantes de pregrado, con el fin de analizar las estrategias planteadas por la Subdirección de Bienestar Universitario, para proponer al Consejo Académico una propuesta de implementación, ejecución y puesta en marcha de las mismas"*, lo cual se considera una medida de orden directivo que aportará en la planificación y mediación de asuntos que comprometen la convivencia en la Universidad Pedagógica Nacional.

|  |                             |                     |
|--|-----------------------------|---------------------|
|  <b>UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL</b><br><i>Educadora de educadores</i> | <b>FORMATO</b>              | Código: FOR-GCE 007 |
|  | <b>INFORME DE AUDITORIA</b> | Versión: 06         |
| Proceso: Gestión de Control y Evaluación   |                             | Fecha: 12-07-2023   |

### 3.2 Debilidades

Resultado de la implementación del plan de trabajo trazado para la auditoría, se identificaron los siguientes aspectos, detallados en el apartado de conclusiones del presente informe, los cuales requieren una revisión crítica en aras de fortalecer el propósito de construir y dinamizar prácticas desde la convivencia y justicia restaurativa en la Universidad Pedagógica Nacional:

1. Asuntos que comprometen y afectan la operación de los procesos que se desarrollan en la Subdirección de Bienestar Universitario.
2. Acciones que requieren ser abordadas desde el proceso de Gestión de Bienestar Universitario en el marco del sistema de gestión integral.
3. Una revisión crítica de las posturas epistémicas de los programas académicos en función de las necesidades de la comunidad universitaria y las posibilidades de articulación con la Subdirección de Bienestar Universitario.
4. Riesgos en salud mental de los y las estudiantes de la UPN.
5. La violencia de género y factores que inciden en las acciones que adelanta el equipo CACS
6. Consumo y venta de sustancias psicoactivas en la UPN.
7. Riesgos asociados a la salud mental e integridad de los funcionarios vinculados a la Subdirección de Bienestar Universitario.
8. Necesidades asociadas al manejo de la información y comunicación.
9. Asuntos que median en la Universidad Pedagógica Nacional en relación con las ventas informales.
- 10 Aspectos que intervienen en la promoción de la convivencia restaurativa en el entorno universitario.
11. Falta de claridad institucional en la gestión de conflictos que afectan la convivencia universitaria.

### 3.3 Hallazgos y Recomendaciones del auditor

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Norma/Numeral/Descripción del requisito</b> | No aplica |
| <b>Tipo de Hallazgo:</b>                       |           |
| <b>Descripción:</b>                            |           |
| <b>Recomendaciones:</b>                        |           |


### 4. Seguimiento al Plan de mejoramiento de auditorías anteriores (Estado de acciones del proceso) (Agregar las filas que requiera)

| ID | Tipo de Hallazgo y descripción | Estado  |           | Observaciones |
|----|--------------------------------|---------|-----------|---------------|
|    |                                | Cerrado | Pendiente |               |
|    | No aplica                      |         |           |               |

ID = codificación o identificación del hallazgo (oportunidad de mejora (OM), No conformidad (NC), etc., para el que se hayan formulado acciones.).

### 5. Seguimiento al mapa de riesgos del proceso

El proceso de Gestión de Bienestar Universitario actualmente presenta una carencia en el reconocimiento de los riesgos asociados que pueden impactar negativamente en la convivencia universitaria, tal como se evidencia en el aplicativo ISOLUCION. Aunque es importante destacar

|  |                             |                     |
|--|-----------------------------|---------------------|
|  <b>UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL</b><br><i>Educadora de educadores</i> | <b>FORMATO</b>              | Código: FOR-GCE 007 |
|  | <b>INFORME DE AUDITORIA</b> | Versión: 06         |
|  |                             | Fecha: 12-07-2023   |
| <b>Proceso: Gestión de Control y Evaluación</b>  |                             |                     |

que, dentro de su labor cotidiana, se implementan algunos controles destinados a abordar problemáticas específicas en la universidad, la falta de reconocimiento formal de estos riesgos en el sistema de gestión integral representa una limitación significativa.

No obstante, este hecho no disminuye el valor de las acciones que esta dependencia lleva a cabo, sino que resalta la importancia de formalizar el proceso de identificación y manejo de riesgos. Reconocerlos adecuadamente en el sistema de gestión integral permitiría una gestión más eficiente y sistematizada de las potenciales amenazas para la convivencia universitaria, lo que se alinea con las consideraciones de la *Guía para la Administración de Riesgos y Diseño de Controles en Entidades Públicas Vr.06 (2022)* del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Es fundamental tener en cuenta que el reconocimiento de estos riesgos no solo radica en cumplir con pautas de cumplimiento regulatorio, sino que tiene un impacto directo en la efectividad de la gestión que lleva a cabo el proceso de Gestión de Bienestar Universitario. De aquí que, la Oficina de Control Interno, recomienda que para llevar a cabo la identificación, valoración y control de los riesgos se haga uso de la *Guía para la Administración de Riesgos y Diseño de Controles en Entidades Públicas Vr.06 (2022)*, en tanto proporciona una orientación específica para fortalecer la toma de decisiones informadas y el desarrollo de estrategias eficaces de gestión. Esto resulta en una administración más eficiente y eficaz de los recursos y procesos relacionados con el bienestar de la comunidad universitaria.

## 5. Conclusiones de la auditoría


A modo de conclusión y tomando en consideración las apreciaciones expuestas desde las diferentes fuentes de información, a continuación, se presentan los aspectos que se identificaron en el marco de la auditoría interna:

### 1 Asuntos que comprometen la operación de los procesos

- La alta rotación de personal en la Subdirección de Bienestar Universitario es una debilidad crítica que puede socavar la continuidad y la efectividad del programa de convivencia. Los cambios frecuentes en el liderazgo pueden llevar a la falta de consistencia en la visión y las estrategias del programa. Además, puede resultar en la interrupción de las relaciones institucionales que son fundamentales para el funcionamiento del programa.

- La falta de una línea base y de una documentación oficial que establezca claramente el programa de convivencia y sus responsabilidades, puede dar lugar a malentendidos y desorganización. Sin un marco de referencia claro, los miembros del equipo y otras partes interesadas pueden no tener una comprensión precisa de las metas, los límites y las responsabilidades del programa, lo que puede dar lugar a brechas en la acción. La ausencia de mecanismos claros para la sistematización de experiencias y acciones del programa de convivencia puede llevar a una pérdida de oportunidades de aprendizaje y mejora continua.

- La carga administrativa demandante y repetitiva que enfrenta el equipo del programa de convivencia puede agotar los recursos y el tiempo disponibles para realizar las actividades operativas esenciales. Esto podría obstaculizar la capacidad del programa para cumplir con sus

|  |                             |                     |
|--|-----------------------------|---------------------|
|  <b>UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL</b><br><i>Educadora de educadores</i> | <b>FORMATO</b>              | Código: FOR-GCE 007 |
|  | <b>INFORME DE AUDITORIA</b> | Versión: 06         |
|  |                             | Fecha: 12-07-2023   |
| <b>Proceso: Gestión de Control y Evaluación</b>  |                             |                     |

objetivos y metas. La falta de comunicación estratégica y la obsoleta cultura institucional para el manejo de la información y operación por procesos también son debilidades significativas que pueden afectar la eficiencia y la efectividad.

- El programa de convivencia aboga por reconocer la necesidad de abordar el enfoque laboral en la era actual, incluyendo el trabajo no presencial en las instalaciones en la Universidad y uso de tecnología. Lo cual es coherente con los resultados del mapeo de las condiciones de las Universidades miembros de la Red Iberoamericana de Derechos Humanos, en donde participó la decana de educación y se identifica la necesidad de equiparar lo laboral con las lógicas de cuidado, especialmente en el contexto del teletrabajo.


- Es necesario fortalecer la orientación de las estrategias de bienestar hacia los docentes, como parte fundamental de la comunidad universitaria. Desde la perspectiva de la decanatura de educación, los servicios y beneficios que se realizan desde la Subdirección de Bienestar Universitario focalizan su atención en las necesidades de los estudiantes, lo cual es coherente con sus responsabilidades, sin embargo, se requiere atención, en asuntos como, por ejemplo, la falta de espacios adecuados para los docentes, pues contribuye a su insatisfacción y dificulta su labor dentro de la institución. De esta manera, es importante considerar la creación de ambientes de trabajo más propicios para el personal docente en las estrategias de bienestar universitario desde las lógicas del *cuidado del otro*.

- La gestora del programa de deportes y recreación refiere que existe una falta de insumos e instrumentos necesarios para las actividades organizadas desde la Subdirección de Bienestar Universitario, haciendo que sea necesario solicitarlos en calidad de préstamo a la Facultad de Educación Física, lo cual, no solo complejiza la ejecución de programas deportivos, sino que también genera tensiones innecesarias y pone en riesgo la seguridad de los estudiantes en eventos deportivos. Se sugiere realizar una evaluación de las necesidades de insumos e instrumentos para las actividades deportivas y recreativas programadas por la Subdirección de Bienestar Universitario. Esto incluye identificar los equipos esenciales, material deportivo, instalaciones, y cualquier otro recurso necesario.

Posterior, se recomienda elaborar un plan de adquisición de insumos que priorice la seguridad y el adecuado desarrollo de las actividades deportivas, que incluya la asignación de recursos requeridos y el apoyo de la Subdirección de Bienestar Universitario para la gestión administrativa que requiere llevar a cabo esta iniciativa.

Por otro lado, es necesario reconocer y documentar protocolos que detallen claramente las acciones a seguir en casos de accidentes deportivos y otras situaciones de emergencia, los cuales deben ser accesibles para todo el personal involucrado en actividades deportivas y eventos críticos. Además, se recomienda llevar a cabo una capacitación regular para garantizar que todos estén familiarizados con los procedimientos y puedan tomar decisiones adecuadas en situaciones de emergencia. Esta medida contribuirá a mejorar la seguridad y eficacia en la gestión de incidentes en los eventos deportivos.

- Es necesario que la Subdirectora de Bienestar Universitario reconozca plenamente las acciones y metas establecidas en el Plan de Mejoramiento Institucional 2020-2024. Esto implica una revisión de las acciones pendientes y los plazos de cumplimiento. Asimismo, se destaca la necesidad de recolectar información y evidencia relacionada con las metas que ya se implementaron, lo que

|  |                             |                     |
|--|-----------------------------|---------------------|
|  <b>UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL</b><br><i>Educadora de educadores</i> | <b>FORMATO</b>              | Código: FOR-GCE 007 |
|  | <b>INFORME DE AUDITORIA</b> | Versión: 06         |
| Proceso: Gestión de Control y Evaluación   |                             | Fecha: 12-07-2023   |

permitirá avanzar en el reporte respectivo.

## **2 Acciones pendientes del proceso de Gestión de Bienestar Universitario en el marco del Sistema de Gestión Integral**

Dada la información disponible y en línea con las normas y estándares del Modelo Estándar de Control Interno y la norma ISO 9001:2015, se recomienda que la Subdirección de Bienestar Universitario de la Universidad Pedagógica Nacional aborde las siguientes acciones en el marco de su sistema de gestión integral:


- *Actualización del ciclo PHVA:* Es importante que la Subdirección de Bienestar Universitario revise y actualice su proceso de Gestión de Bienestar Universitario, asegurando que esté claramente caracterizado y documentado. Esta acción es fundamental para garantizar la coherencia y la trazabilidad en el marco del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) y para mantener el enfoque en la mejora continua.
- *Actualización del sistema de gestión documental:* La Subdirección debe actualizar su sistema de gestión documental para reflejar con precisión el alcance de sus actividades y responsabilidades, así como los procedimientos y registros relacionados. Esta actualización mejorará la organización y eficiencia de las operaciones y facilitará el cumplimiento de requisitos normativos.
- *Actualización de la matriz de riesgos:* La Subdirección debe revisar y actualizar su matriz de riesgos, incluyendo la identificación de riesgos relacionados con la convivencia universitaria. Esto permitirá una gestión proactiva de riesgos y orientará la implementación de controles necesarios.
- *Actualización del normograma:* El normograma del proceso debe ser revisado y actualizado, asegurando que refleje las responsabilidades y procedimientos vigentes. Esto contribuirá a mantener la coherencia y la relevancia en el sistema de gestión integral de la Universidad y el cumplimiento de las normas para la operación de sus procesos.
- *Actualización y reporte de indicadores:* Es esencial que la Subdirección actualice y registre los indicadores del proceso en el sistema ISOLUCIÓN para el año 2023. Esto proporcionará información clave para evaluar el desempeño del proceso y tomar decisiones fundamentadas.

Se recomienda, además, abordar la sobrecarga de trabajo de la líder facilitadora. Dada su responsabilidad en múltiples programas y roles, es importante que la Universidad considere la redistribución de responsabilidades o la asignación de recursos adicionales para garantizar que pueda cumplir eficazmente sus funciones, mientras se contrata el personal que se encargará de esta tarea. La implementación de estas acciones facilitará mantener y mejorar la eficiencia y eficacia del sistema de gestión integral de la Universidad con la administración y liderazgo adecuado de la Subdirección de Bienestar Universitario.

### **8.3 Revisión crítica de las posturas epistémicas de los programas académicos en función de las necesidades de la comunidad universitaria**

Si bien la Facultad de Bellas Artes valora positivamente la articulación con la Subdirección de Bienestar Universitario, se requiere en la proyección de nuevos planes de acción, una revisión crítica de los paradigmas epistémicos desde los cuales se comprenden las diversas disciplinas en



|  |                             |                     |
|--|-----------------------------|---------------------|
|  <b>UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL</b><br><i>Educadora de educadores</i> | <b>FORMATO</b>              | Código: FOR-GCE 007 |
|  | <b>INFORME DE AUDITORIA</b> | Versión: 06         |
|  |                             | Fecha: 12-07-2023   |
| <b>Proceso: Gestión de Control y Evaluación</b>  |                             |                     |

la Universidad, y la importancia de superar la noción reduccionista de la mediación en el arte, es decir, más allá de las presentaciones que puedan surgir y mostrar como resultado de las prácticas artísticas de los estudiantes de la facultad. Para lo cual, la facultad aboga por promover un diálogo interdisciplinario que no se base en mostrar lo que la facultad de Bellas Artes puede hacer para otros campos, sino en reconocer el arte como una fuente legítima de construcción de conocimiento sobre el mundo y lo humano, teniendo en cuenta además que dentro de su plan de estudios se incluye el trabajo con comunidad y las potenciales posibilidades que desde estos procesos formativos y académicos pueden surgir en función de las necesidades de la Universidad. Este aspecto pone en consideración la importancia de fortalecer las acciones que desde la gestión de los programas académicos se pueden llevar a cabo en favor de la convivencia en la universidad.


Piedad Ortega, profesora de la Universidad Pedagógica Nacional, en su artículo "*Tensiones y Avances de la Convivencia Universitaria*" (2019)<sup>1</sup>, presenta una perspectiva crítica sobre la convivencia en el entorno universitario. En sus reflexiones, destaca una serie de desafíos y conflictos que enfrentan las universidades, particularmente las públicas, en su búsqueda de promover una convivencia armoniosa y productiva en medio de las diferencias y debates. La perspectiva de la docente Piedad Ortega revela una notable coherencia con respecto a algunas de las tensiones, conflictos y problemáticas identificadas en los resultados obtenidos, en tanto, sus reflexiones sobre los desafíos que enfrenta la comunidad universitaria encuentran eco en las observaciones derivadas del proceso de auditoría.

Sus aportaciones ayudan a comprender las problemáticas que afectan la convivencia universitaria, de aquí que, la Oficina de Control Interno sugiere además reconocer que los procesos formativos de los estudiantes de los programas académicos y el análisis y perspectiva de los docentes con trayectoria en la universidad, contribuyen en la comprensión de la dinámica universitaria y destaca la importancia de abordar estos problemas de manera integral y colaborativa en aras de fortalecer la convivencia en la Universidad Pedagógica Nacional, considerando además que, aún con la totalidad del equipo que integra la Subdirección de Bienestar Universitario, el impacto de sus acciones es limitado, teniendo en cuenta el número de personas y lugares que integran la comunidad universitaria.

#### **4. Riesgos en salud mental de los y las estudiantes de la UPN**

La Universidad ha realizado notables esfuerzos en la promoción de la salud mental de sus estudiantes; sin embargo, desde la perspectiva de la Facultad de Bellas Artes, es imperativo continuar trabajando en esta dirección. Se subraya la importancia de identificar y abordar los problemas psicosociales de los estudiantes como una prioridad significativa. La institución se enfrenta a una realidad social compleja en la que las condiciones psicosociales de los estudiantes a menudo plantean desafíos que dificultan la atención académica y el proceso de enseñanza-aprendizaje. Estos desafíos, caracterizados por cuestiones psicoafectivas y de autoimagen, afectan la convivencia y la vida universitaria en general. A pesar de que la Universidad ya brinda educación de alta calidad, la atención a estas complejas condiciones a veces desvía la atención de las prioridades académicas, debido a la limitación de recursos y la falta de un diálogo efectivo tanto dentro como fuera de la institución. Reconocer y abordar estos problemas psicosociales es esencial para garantizar un ambiente universitario más saludable y propicio para el aprendizaje.

<sup>1</sup> Ortega, P. (2019). Tensiones y avances en la convivencia universitaria. <https://www.Universidad.edu.co/tensiones-y-alcances-de-la-convivencia-universitaria-piedad-ortega-julio-19/>

|  |                             |                     |
|--|-----------------------------|---------------------|
|  <b>UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL</b><br><i>Educadora de educadores</i> | <b>FORMATO</b>              | Código: FOR-GCE 007 |
|  | <b>INFORME DE AUDITORIA</b> | Versión: 06         |
| Proceso: Gestión de Control y Evaluación   |                             | Fecha: 12-07-2023   |

El intento de suicidio de una estudiante en uno de los baños de la Universidad (una semana antes a la realización del grupo focal con los gestores de los programas de la SBU) resalta la necesidad de fortalecer los programas de prevención del suicidio y proporcionar información, recursos y capacitación a la comunidad universitaria sobre cómo identificar y ayudar a las personas en riesgo. Posterior, durante la entrevista con la Subdirectora de Bienestar Universitario, una estudiante se encerró en uno de los baños, lo que requirió apoyo psicosocial para identificar las razones y atender de manera inmediata esta situación.

La falta de capacitación del personal de seguridad en la atención de situaciones médicas o de emergencia es una debilidad que podría poner en riesgo la seguridad de la comunidad universitaria. El personal de seguridad a menudo es el primer en responder en situaciones críticas. Sin la formación adecuada, podrían no estar preparados para gestionar estas situaciones de manera efectiva, lo que podría tener consecuencias graves. La Universidad debe priorizar la capacitación para dar respuesta a situaciones críticas para su personal de seguridad teniendo en cuenta las eventualidades presentadas.


De acuerdo con la información recabada desde el grupo focal, no se implementan medidas de contingencia posterior a la materialización de estos riesgos, lo que pone en evidencia la necesidad de abordar esta problemática como un asunto de salud pública, en tanto requiere acciones coordinadas y sistemáticas para prevenir y controlar sus efectos, debido al impacto significativo que generan en la comunidad universitaria, planteando la necesidad de abordar este tema de manera integral. Estos eventos afectan no solo a los estudiantes involucrados, sino también a sus familias, compañeros y funcionarios.

El impacto psicológico y emocional es profundo, creando una atmósfera de preocupación y ansiedad. Para abordar estas situaciones, se requiere una respuesta coordinada que incluya acciones de contención, además de estrategias de prevención y apoyo a largo plazo. Los programas de prevención del suicidio y la capacitación del personal de seguridad y docentes son esenciales para identificar a las personas en riesgo y brindar apoyo adecuado. El fomento de un entorno de apertura y comunicación, junto con el cumplimiento de las regulaciones normativas, es crucial para abordar este desafío de manera efectiva.

## **5. La violencia de género y factores que inciden en las acciones que adelanta el Equipo CACS**

El trabajo que desarrolla el equipo que integra el *Comité Asesor para el Cumplimiento y Seguimiento del Protocolo de Violencias Basadas en Género CACS*, requiere de la participación de la comunidad universitaria para la implementación efectiva del *Protocolo para la prevención, atención y sanción de las violencias basadas en Género* reglamentado mediante la Resolución 0127 de 21 de febrero de 2023 de la Universidad Pedagógica Nacional. En diálogo con el equipo se identifica que se necesitan abordar las siguientes cuestiones.

- El *Protocolo para la prevención, atención y sanción de las violencias basadas en Género* establece que, en los casos en los que se involucren a estudiantes como presuntas victimarios, luego de analizar el caso, el equipo CACS determinará si la conducta es una falta disciplinaria conforme el reglamento estudiantil, para lo cual elabora un informe de

|  |                             |                     |
|--|-----------------------------|---------------------|
|  <b>UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL</b><br><i>Educadora de educadores</i> | <b>FORMATO</b>              | Código: FOR-GCE 007 |
|  | <b>INFORME DE AUDITORIA</b> | Versión: 06         |
|  |                             | Fecha: 12-07-2023   |
| <b>Proceso: Gestión de Control y Evaluación</b>  |                             |                     |


recomendaciones dirigido a la Audiencia de Justicia de Género AJG, el cual servirá como insumo para determinar el juzgamiento y la sanción disciplinaria. Esta audiencia se reunirá una vez al mes, dejando acta del actuando en las sesiones, la cual estará conformada por: i. *El (la) Vicerrector(a) académico(a)*, ii. *El (la) Jefe de la Oficina Jurídica*, iii. *El (la) Jefe de la Oficina de Control Disciplinario Interno* iv. *El (la) Coordinador del CACS (con voz, pero sin voto)*. En ocasiones se presentan retrasos en la falta de decisiones de algunos casos por la falta de Audiencia de Justicia de Género de acuerdo con los tiempos establecidos.

- De acuerdo *Protocolo para la prevención, atención y sanción de las violencias basadas en Género*, el Comité Asesor para el Cumplimiento y Seguimiento CACS se encuentra conformado por i. *Coordinación, delegado por la SBU* ii. *Profesional psicosocial con enfoque de género* iii. *Profesional jurídico con enfoque de género*. Sin embargo, en la práctica no se identifican estos tres roles, en tanto no hay una figura de Coordinación, de aquí que, por lo general, un miembro del equipo asume varias funciones debido a la falta de recursos, como, la actualización en materia de enfoques de género y diferencial, sexualidad diversa, justicia restaurativa y mecanismos alternativos de resolución de conflictos, tomar roles como ente asesor y construir la reglamentación para efectos del funcionamiento.

Frente a la falta de recursos y la necesidad expuesta para el cumplimiento de sus roles, el equipo sugiere reforzar el equipo para cumplir con los tiempos establecidos en el abordaje de los casos dado el volumen de trabajo.

- En el caso se denuncias anónimas asociados a violencias basadas en género, se realiza una investigación preventiva, para lo cual se requiere de información que suministra la Subdirección de Admisiones y Registro. Con frecuencia, las personas no denuncian hechos de inmediato, lo que dificulta la identificación de estudiantes involucrados en casos de violencia. La obtención de información, en ocasiones es un proceso lento, debido a la falta de una base de datos accesible que permita verificar la situación de los estudiantes en tiempo real. Esta situación sugiere se determinen alternativas para conocer semestralmente la información necesaria que facilite el abordaje de los casos por parte del equipo CACS en tiempos oportunos.
- Uno de los aspectos que ha cobrado especial relevancia es la promoción y prevención en temas de género. Para gestionar este asunto, se ha constituido un "Comité Transversalización de Género" en la Universidad. No obstante, uno de los desafíos, es que la mayoría de los miembros del comité son profesores, cuya disponibilidad de tiempo se limita a cuatro horas semanales. Esta situación pone en consideración la necesidad de fortalecer más talento humano para abordar y atender casos relacionados con género. Se ha intentado contratar personal especializado para abordar esta cuestión, pero se han encontrado dificultades en el proceso.

Ante la limitación de tiempo de los miembros del "Comité Transversalización de Género," y las dificultades en la contratación de personal especializado, se sugiere explorar la posibilidad de capacitar a un grupo de estudiantes interesados en temas de género para que colaboren con el comité en la promoción y prevención en cuestiones de género. Esta medida podría aprovechar el compromiso de la comunidad estudiantil, permitiendo una atención más efectiva a los casos relacionados con género. También, podría considerarse la creación de una práctica o programa de formación donde los estudiantes puedan adquirir

|  |                             |                     |
|--|-----------------------------|---------------------|
|  <b>UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL</b><br><i>Educadora de educadores</i> | <b>FORMATO</b>              | Código: FOR-GCE 007 |
|  | <b>INFORME DE AUDITORIA</b> | Versión: 06         |
| Proceso: Gestión de Control y Evaluación   |                             | Fecha: 12-07-2023   |

experiencia y contribuir al enfoque de género en la Universidad.

- El *Protocolo para la prevención, atención y sanción de las violencias basadas en Género* establece que, las situaciones en que se involucren a funcionarios, trabajadores, docentes y contratistas como presuntas personas victimarias, el CACS desde su competencia, realizará seguimientos semestrales a los casos remitidos a la Oficina de Desarrollo de Control Disciplinario Interno OCDI. Sin embargo, debido al volumen significativo de casos y la complejidad inherente a cada uno, se ha encontrado dificultad para realizar estos seguimientos semestrales que, en total suman cuatro. Se sugiere considerar la posibilidad de redistribuir la carga de trabajo dentro del Comité Asesor para el Cumplimiento y Seguimiento (CACS) o explorar opciones para aumentar la capacidad de seguimiento.
- En la Subdirección de Bienestar Universitario se presentó un caso en el cual uno de sus funcionarios tiene abierto un proceso como victimario, lo que ha afectado la convivencia entre algunos miembros del equipo de la Subdirección. De aquí que, el equipo sugiere que, el CACS no debería depender de esta Subdirección, sino que, debería ser independiente a la gestión de las dependencias y estar directamente articuladas con la rectoría o vicerrectoría, con el objetivo de evitar conflictos internos y asegurar una gestión imparcial de los casos.


De acuerdo con el CACS, la violencia de género ha afectado la convivencia universitaria de diversas maneras. Por ejemplo, las denuncias públicas, a través de carteles o en redes sociales, han generado tensiones en el campus. En casos extremos, se han presentado situaciones de toma de edificios y otras acciones directas en protesta. Esto ha perturbado las clases y ha impactado la infraestructura universitaria. El conflicto se ha escalado hasta niveles críticos, lo que requiere atención. La falta de cumplimiento de los procesos y protocolos existentes, tanto en términos de atención como de promoción y prevención, ha contribuido a la agitación en la Universidad.

Casos como el expuesto mediante entrevista por la decana de educación, acerca de la discrepancia en la percepción de lo que constituye como violencia entre docentes y estudiantes, es una debilidad que dificulta la resolución efectiva de conflictos. Cuando los docentes no reconocen ciertas prácticas como violentas, y los jóvenes sí, se crea una brecha de entendimiento. Esto puede llevar a la frustración y al resentimiento, lo que complica aún más la convivencia y la resolución de conflictos.

Por otro lado, en el marco de la entrevista con la decana de educación, se identifica que, es necesario fortalecer la iluminación en áreas clave del campus, como los corredores del edificio C, junto a la piscina, como estrategia para promover espacios seguros en la Universidad.

## **6. Consumo y venta de sustancias psicoactivas en la Universidad Pedagógica Nacional**

En consideración de las apreciaciones expuestas por la decana de educación, la apertura y permisividad en cuanto al consumo de sustancias psicoactivas y alcohol en el campus universitario son debilidades preocupantes. Con el tiempo, en la Universidad ha creado un ambiente donde el abuso de estas sustancias es común y aceptado. Abordar este tema críticamente con los estudiantes y líderes estudiantiles representa un desafío, ya que algunos lo consideran válido debido a la sensación de seguridad que brinda en comparación con consumir afuera de la

|  |                             |                     |
|--|-----------------------------|---------------------|
|  <b>UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL</b><br><i>Educadora de educadores</i> | <b>FORMATO</b>              | Código: FOR-GCE 007 |
|  | <b>INFORME DE AUDITORIA</b> | Versión: 06         |
| Proceso: Gestión de Control y Evaluación   |                             | Fecha: 12-07-2023   |

Universidad.

Frente este asunto, la Subdirectora de Bienestar Universitario señala que el enfoque en consumos problemáticos, tanto en términos de sustancias psicoactivas como de otros comportamientos perjudiciales, se reconoce como esencial para la promoción de la conciencia y la prevención. Estos problemas afectan la convivencia y la capacidad de toma de decisiones de los estudiantes. Se menciona la necesidad de diferenciar entre consumos problemáticos y el enfoque preventivo para ayudar a los estudiantes a comprender y gestionar los riesgos asociados con el consumo.


Un problema adicional, desde la perspectiva de la decana de educación, es la venta de sustancias psicoactivas dentro de la Universidad, lo que ha generado conflictos, tanto entre estudiantes como con actores externos que ingresan con fines comerciales. La falta de regulación y atención adecuada ha llevado a un monopolio del mercado y a escenarios de violencia de género denunciados públicamente por estudiantes.

Para la Subdirectora de Bienestar Universitario, la justicia restaurativa, se reconoce como un enfoque potencial para resolver conflictos en la Universidad. Sin embargo, refiere que aplicar este enfoque puede ser complicado, especialmente cuando no se comprenden completamente las dinámicas subyacentes, como las estructuras criminales involucradas en ciertas actividades, como es la venta de sustancias psicoactivas. Es necesario discutir acerca de la promoción de ambientes protectores y seguros para menores de edad en el contexto universitario, lo que plantea la importancia de cumplir con las regulaciones legales pertinentes.

El decano de la Facultad de Educación Física plantea inquietudes sobre el enfoque adoptado para promover la convivencia universitaria, específicamente en relación con el consumo de SPA. Aunque se está trabajando en la formalización de prácticas universitarias, incluyendo el consumo de sustancias, el decano no ve esto como una solución definitiva y teme que la regulación propuesta pueda dar lugar a nuevas prácticas problemáticas en la Universidad. Una de las propuestas es la creación de una zona de libre consumo de SPA como una alternativa para regular otras áreas de la Universidad, pero surgen preguntas sobre su efectividad. El decano insiste en que se debe evaluar no solo cómo se modifica el reglamento estudiantil, sino también por qué se hace. Su enfoque es evitar avalar prácticas perjudiciales y considerar la perspectiva pedagógica al abordar problemas sociales y estructurales en la Universidad. La importancia radica en promover la convivencia y la responsabilidad individual dentro de un marco de acuerdos colectivos y pactos sociales.

Es esencial que la Universidad Pedagógica Nacional establezca espacios de diálogo y tome decisiones pertinentes para abordar la problemática del consumo de sustancias psicoactivas de manera integral, considerando tanto los consumos problemáticos como enfoques de prevención. Aunque otras Universidades públicas en el país han implementado regulaciones y reservado áreas específicas para el consumo de estas sustancias, la Universidad Pedagógica Nacional, en particular las instalaciones de la Calle 72, se ve limitada por la falta de espacio adecuado para tales iniciativas, lo que podría tener un impacto negativo en otros miembros de la comunidad universitaria.

Además, no es justificable que, ante la carencia de lugares destinados al esparcimiento y al acompañamiento académico, se opte por asignar un espacio en la Universidad que facilite el consumo de sustancias psicoactivas. Esto podría priorizar la idea de permitir el consumo sobre los

|  |                             |                     |
|--|-----------------------------|---------------------|
|  <b>UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL</b><br><i>Educadora de educadores</i> | <b>FORMATO</b>              | Código: FOR-GCE 007 |
|  | <b>INFORME DE AUDITORIA</b> | Versión: 06         |
| Proceso: Gestión de Control y Evaluación   |                             | Fecha: 12-07-2023   |

efectos perjudiciales y potencialmente devastadores que este puede tener en la salud y el bienestar de los estudiantes y la comunidad en general.

En el período entre 2022 y 2023, la Subdirección de Admisiones y Registro reporta que, en promedio, el 3% de los estudiantes matriculados en los programas de pregrado son menores de edad, lo que equivale a un promedio de 243 estudiantes por semestre. Además, se suman a este grupo los estudiantes visitantes del Instituto Pedagógico Nacional y de otros colegios que vienen a conocer la oferta de servicios de la Universidad, y personas que toman cursos de idiomas los sábados en las instalaciones de la calle 72, muchos de los cuales también son menores de edad. Esto acentúa la necesidad de que la Universidad se posicione como un espacio protector de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, acatando las regulaciones establecidas en la Ley de Infancia y Adolescencia (Ley 1098 de 2006) y en la Ley 1335 de 2009, que prohíbe el consumo de tabaco y sustancias psicoactivas en espacios públicos.

Si bien la Universidad goza de autonomía según la Ley 30 de 1992, no puede descartar la importancia de respetar la legislación vigente, y debe encontrar un equilibrio entre sus responsabilidades misionales y su compromiso de garantizar un ambiente seguro y saludable para toda la comunidad universitaria.

Finalmente, las apreciaciones expuestas en el marco de la auditoría interna destacan un riesgo reputacional que la Universidad debe abordar, para no poner en peligro su imagen institucional y desviarse de divulgar su verdadera misión en la formación de docentes y la educación en Colombia.


### **7. Riesgos asociados a la salud mental e integridad de los funcionarios vinculados a la Subdirección de Bienestar Universitario**

El alto grado de estrés y afectación en la salud mental de los trabajadores, particularmente del equipo del programa socioeconómico, requiere de implementar acciones formales para su gestión. La inacción podría tener consecuencias como el agotamiento, el deterioro de la salud y la disminución de la productividad laboral. La líder del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo refiere que esta situación no ha sido reportada de manera oficial, por lo que se es necesario que, la Subdirección de Bienestar Universitario comunique este tipo de situaciones y facilite de manera articulada medidas preventivas donde se establezcan límites y una orientación clara sobre el quehacer en los casos en que funcionarios se ven expuestos a insultos, hostigamientos y/o amenazas por parte de estudiantes de la Universidad, más allá de la contención psicológica que se ofrece una vez se materializan estos escenarios.

### **8. Necesidades asociadas al manejo de la información y comunicación**

Es necesario fortalecer una comunicación efectiva con los estudiantes, en tanto desde el equipo del programa socioeconómico se considera una debilidad la dificultad de los estudiantes para interpretar la información proporcionada por el programa, ya que afecta la eficacia de los servicios de bienestar universitario. La comunicación confusa puede llevar a que los estudiantes no aprovechen los recursos disponibles y no comprendan cómo pueden beneficiarse de ellos.

En la Universidad se identifica una confusión sobre el rol y las limitaciones de Bienestar Universitario en comparación con otras áreas administrativas lo que genera conflictos con los

|  |                             |                     |
|--|-----------------------------|---------------------|
|  <b>UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL</b><br><i>Educadora de educadores</i> | <b>FORMATO</b>              | Código: FOR-GCE 007 |
|  | <b>INFORME DE AUDITORIA</b> | Versión: 06         |
|  |                             | Fecha: 12-07-2023   |
| <b>Proceso: Gestión de Control y Evaluación</b>  |                             |                     |

estudiantes, ya que acuden programa en busca de ayuda que no puede proporcionarse de acuerdo con el alcance de sus responsabilidades lo que genera malentendidos. Esta falta de claridad también podría dar lugar a una percepción negativa del programa.

Asociado a las estrategias de comunicación, se encuentra que, la página web de la Subdirección de Bienestar Universitario se encuentra desactualizada, la subdirectora manifiesta las dificultades que enfrenta en cuanto a la comunicación efectiva de los servicios disponibles para la comunidad universitaria. Reconoce que esta labor va más allá de simplemente compartir información; implica la creación de una marca institucional, el desarrollo de una línea gráfica y estrategias de comunicación efectivas y refiere que, no cuenta con los recursos suficientes. La Oficina de Control Interno recomienda, bloquear la página de la Subdirección de Bienestar Universitario mientras facilitan su actualización, considerando que se divulgan ofertas y servicios inactivos como la atención jurídica.

### **9. Mediación de la Universidad Pedagógica Nacional en las ventas informales**

En la entrevista con la decana de educación se identifica que uno de los problemas que afecta la convivencia universitaria son las ventas informales, lo cual obedece, por un lado, a las carencias de la oferta de servicios de la cafetería pues no satisface las necesidades de la comunidad universitaria y, por otro lado, existe una cultura institucional que fomenta una idea de negocio solidaria, pues contribuye al sostenimiento de estudiantes de la Universidad.


Desde la perspectiva del programa de apoyo socioeconómico, las ventas informales en el campus y la preferencia de los estudiantes por consumir alimentos en áreas no autorizadas, como las "chazas", son una debilidad operativa. Parte de las políticas establecidas por la Universidad, no se ofrecen alimentos ultra procesados en la cafetería y existen limitaciones presupuestales para la administración del restaurante.

### **10. Aspectos que intervienen en la promoción de la convivencia restaurativa en el entorno universitario**

La no inclusión de la socialización del reglamento estudiantil en el programa de bienvenida de estudiantes por parte de la Subdirección de Bienestar Universitario puede generar falta de conciencia entre los estudiantes sobre las regulaciones que rigen su vida académica. Esto puede dar lugar a malentendidos, incumplimientos inadvertidos y problemas posteriores relacionados con las normas universitarias. Además, la justificación de esta exclusión por razones de modificación del reglamento y preocupaciones sobre el uso de papel necesita ser abordada para garantizar una adecuada comunicación con los estudiantes.

Es necesario capacitar en convivencia y justicia restaurativa a los equipos de los programas de la Subdirección de Bienestar Universitario e instancias que por su vinculación tienen interacción con la comunidad universitaria. En tanto, el programa socioeconómico refiere que, ante situaciones de conflicto, actúa de forma instintiva frente al debido proceso, sin claridad acerca de las estrategias de mediación que podrían facilitar la resolución de conflictos y el personal de seguridad de acuerdo con la entrevista realizada a la Subdirección de Servicios Generales, no ha recibido capacitación en estos temas.

La Subdirectora de Bienestar Universitario reconoce que los problemas que afectan la convivencia

|  |                             |                     |
|--|-----------------------------|---------------------|
|  <b>UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL</b><br><i>Educadora de educadores</i> | <b>FORMATO</b>              | Código: FOR-GCE 007 |
|  | <b>INFORME DE AUDITORIA</b> | Versión: 06         |
| Proceso: Gestión de Control y Evaluación   |                             | Fecha: 12-07-2023   |

universitaria se abordan con el apoyo de la gestión de todos los programas de la Subdirección, sin embargo, se observa que la convivencia y la justicia restaurativa no ha sido fortalecida como un enfoque en el equipo de trabajo de la SBU.

De acuerdo con la apreciación de los gestores de los programas de la Subdirección de Bienestar Universitario, la falta de conocimiento por parte de los profesores sobre las rutas de atención y la coordinación deficiente entre diferentes departamentos y estamentos universitarios son debilidades, lo que puede afectar la resolución efectiva de problemas de convivencia y la atención de situaciones críticas. Los docentes que no asisten a capacitaciones relevantes, como el *Protocolo para la prevención, atención y sanción de las violencias basadas en Género*, reflejan una falta de conciencia sobre la importancia de estos temas. Esto puede llevar a una respuesta fragmentada y poco efectiva a situaciones críticas y conflictos.

Siguiendo la percepción de los gestores de los programas de la Subdirección de Bienestar Universitario, se sugiere implementar mecanismos de capacitación virtual e interactiva para que docentes, funcionarios y contratistas puedan acceder y participar en la promoción de protocolos clave destinados a mejorar la convivencia universitaria. Dado el limitado personal de la Subdirección de Bienestar Universitario, es necesario coordinar estos esfuerzos con la Subdirección de Personal y el Grupo de Contratación para garantizar que un mayor número de miembros de la comunidad universitaria reciban capacitación y se involucren en la implementación de medidas que faciliten la resolución efectiva de conflictos y la atención de situaciones críticas desde el momento de la vinculación. Adicionalmente, se propone reforzar estas acciones con campañas y actividades que incentiven la participación de la Universidad en otros escenarios específicos, contribuyendo a establecer una cultura institucional de respeto, convivencia y atención oportuna a problemáticas relacionadas con la violencia de género y otros desafíos.


#### **11. Falta de claridad institucional en la gestión de conflictos que afectan la convivencia universitaria**

La falta de decisión y claridad institucional en la gestión de conflictos representa una debilidad en la Universidad Pedagógica Nacional. Esto puede afectar la eficacia de las acciones que desarrollan los funcionarios de bienestar universitario y aumentar la presión y el maltrato hacia ellos por la representatividad que tienen con la comunidad universitaria. La falta de un proceso claro para gestionar los conflictos como por ejemplo el consumo de sustancias psicoactivas, puede generar frustración y discordia entre diferentes instancias, lo que puede afectar negativamente la convivencia en la Universidad.

Para la líder del Sistema de Gestión de Seguridad en el Trabajo, es necesario promover el empoderamiento y el respaldo de los trabajadores, especialmente aquellos encargados de la seguridad y la vigilancia, como un asunto indispensable para facilitar el cumplimiento de sus funciones de manera efectiva. Sin el apoyo necesario, puede impactar en su capacidad para mantener un ambiente seguro de acuerdo con el alcance de sus responsabilidades, por lo que considera importante que la Universidad promueva una cultura de apoyo a los empleados para respaldar sus roles.

Esta situación no obedece a la ausencia de estamentos normativos por parte de la Universidad, tal como lo refiere la decanatura de educación, se evidencia una falta de implementación efectiva de su cumplimiento, lo cual obstaculiza los esfuerzos por mejorar el ambiente universitario, la



|  |                             |                     |
|--|-----------------------------|---------------------|
|  <b>UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL</b><br><i>Educadora de educadores</i> | <b>FORMATO</b>              | Código: FOR-GCE 007 |
|  | <b>INFORME DE AUDITORIA</b> | Versión: 06         |
| Proceso: Gestión de Control y Evaluación   |                             | Fecha: 12-07-2023   |

habitabilidad de los espacios y la posibilidad de mediar conflictos a través de la justicia restaurativa, en tanto es fundamental reconocer el daño causado.

En lo que respecta a los controles de ingreso a la Universidad, es crucial reconocer que, aunque se están evaluando estrategias para carnetizar a todos los funcionarios, contratistas y estudiantes, existen divergencias entre las disposiciones del reglamento estudiantil y la percepción de flexibilidad en su cumplimiento por parte de la comunidad universitaria. Para abordar este desafío, se sugiere que la Universidad realice actividades de sensibilización y comunicación efectiva con la comunidad universitaria en colaboración con la Subdirección de Bienestar Universitario. Estas actividades pueden centrarse en explicar las razones detrás de las medidas de control de ingreso, destacando su importancia para garantizar la seguridad de todos los miembros de la comunidad. Además, se puede enfatizar la necesidad de cumplir con las políticas institucionales y promover un sentido de comunidad basado en el respeto mutuo.


Para la Subdirección de Bienestar Universitario algunos temas, como la seguridad, la convivencia y la regulación de actividades, no deben recaer únicamente en esta dependencia. Sugiere que, estos asuntos requieren una dirección institucional y la participación de la rectoría y otras autoridades para establecer directrices claras y supervisar su implementación.

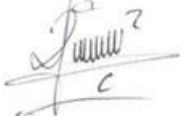
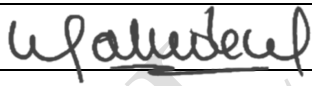
Frente a la posibilidad de modificar el reglamento estudiantil, el decano de la Facultad de Educación Física expresa una perspectiva crítica. Aunque fue convocado a la mesa de discusión debido a sus diferencias con las propuestas de la Subdirección de Bienestar Universitario, su enfoque está en el porqué de la modificación y no solo en el cómo.

El decano plantea que no tiene sentido modificar el reglamento para avalar prácticas que sean perjudiciales para la comunidad universitaria. Él sostiene que la Universidad debe considerar cuidadosamente qué valores promueve en la sociedad y cómo aborda los problemas sociales y estructurales. Su enfoque se inclina hacia una perspectiva pedagógica, en la que se busque enseñar y guiar a los estudiantes en lugar de simplemente imponer reglas. Aboga por una reflexión profunda sobre el propósito de la Universidad y su papel en la formación de futuros maestros.

**Finalmente, es importante complementar esta información enfatizando que, aunque del ejercicio auditor no se derivan oportunidades de mejora o no conformidades debido al enfoque prospectivo empleado en la auditoría, se recomienda a la Subdirección de Bienestar Universitario considerar las observaciones presentadas por las instancias que participaron en este proceso.**

**Actualmente, la Subdirección está trabajando en la consolidación de propuestas de plan de acción de acuerdo con su enfoque estratégico, en este sentido, una vez que las acciones planificadas sean implementadas, la Oficina de Control Interno realizará un seguimiento que evaluará su efectividad en el propósito por el fortalecimiento de la convivencia universitaria. Este seguimiento se llevará a cabo teniendo en cuenta la evidencia pertinente, y su objetivo será evaluar como las medidas tomadas generaron el impacto deseado para contribuir en el ambiente universitario y la mediación de los conflictos.**

|  |                             |                     |
|--|-----------------------------|---------------------|
|  <b>UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL</b><br><i>Educadora de educadores</i> | <b>FORMATO</b>              | Código: FOR-GCE 007 |
|  | <b>INFORME DE AUDITORIA</b> | Versión: 06         |
| Proceso: Gestión de Control y Evaluación   |                             | Fecha: 12-07-2023   |

| Responsabilidad                     | Nombre completo               | Firma   |
|-------------------------------------|-------------------------------|---|
| Responsable de la auditoría         | Angela Rocio Calderón Amado   |  |
| Jefe Oficina de Control Interno (E) | Martha Lucia Delgado Martínez |  |
| Fecha de Entrega de informe:        | 10 de noviembre de 2023       |   |

Elaboró: Angela Calderón

Revisó: Martha Lucia Delgado Martínez

Anexos: La Oficina de Control Interno cuenta con el informe específico con el registro de la totalidad del proceso adelantado en el marco de la auditoría que se incorpora dentro de los papeles de trabajo que sustentan el presente informe.