

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <i>Educadora de educadores</i>	FORMATO	Código: FOR-GCE 007
	INFORME DE AUDITORIA	Versión: 07
		Fecha: 15-08-2024
Proceso: Gestión de Control y Evaluación		

<i>Tipo de informe (marque con una X)</i>			
Preliminar:		Final:	X

1. INFORMACIÓN Y DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA AUDITORÍA	
Líder responsable del proceso y dependencia auditada:	Mónica Liliana Monroy Directora Centro de Lenguas
Objetivo de la auditoría:	<p>Realizar la verificación del cumplimiento de los requisitos establecidos en el objetivo del proceso de acuerdo con la normatividad vigente (Acuerdo 023 del 20 de octubre de 2022). "Asignar al Centro de Lenguas, acorde con el Plan de Desarrollo Institucional las tareas correspondientes a la misión y funciones de extensión relacionadas con la formación en programas de lenguas."</p> <p>Verificar y evaluar los procesos que concreten la extensión relacionada con la formación en programas de lenguas de la institución con un amplio conjunto de actores (organismos estatales, organizaciones privadas, organizaciones no gubernamentales, organismos multilaterales, organizaciones sociales, comunidades, asociaciones y ciudadanía en general), en el ámbito de escenarios posibles de incidencia (políticas educativas, políticas culturales, políticas sociales, paz y derechos humanos, Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación, redes y alianzas estratégicas) y en atención a las demandas de formación y las formas de gestión y apropiación social del conocimiento.</p>
Alcance	Vicerrectoría de Gestión Universitaria/ Centro de Lenguas Proceso Edificio Centro de Lenguas Sede Calle 79 13 de mayo 2022 hasta 30 de junio 2024
Tipo de auditoría:	Auditoría Combinada

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <i>Educadora de educadores</i>	FORMATO	Código: FOR-GCE 007
	INFORME DE AUDITORIA	Versión: 07
Proceso: Gestión de Control y Evaluación		Fecha: 15-08-2024

Metodología	<p>La Oficina de Control Interno – OCI, atendiendo el programa de auditoría aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno de la Universidad Pedagógica Nacional para la vigencia 2024, durante la apertura informa al proceso auditado, las fases y marco de referencia desde el Sistema de Control Interno - MECI y el Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>Durante la ejecución de la auditoría se llevó a cabo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consulta: Se realizaron entrevistas con el personal del proceso auditado con el fin de validar información asociada al objeto de auditoría. • Revisión de los documentos: Verificación en el aplicativo Isolucion, de la ficha de caracterización, normograma, procedimientos, formatos, indicadores entre otros documentos relacionados con el proceso. • Se realizó prueba de recorrido del minisitio web del proceso https://centrodelenguas.upn.edu.co/ • Revisión de la validez de la información documentada o registrada: Se realizó la verificación de muestreo en sitio y se solicitaron evidencias de cumplimiento a las actividades realizadas por los funcionarios que hacen parte del equipo de trabajo del proceso. • Se verificó el cumplimiento de los requisitos del Modelo Estándar de Control Interno – MECI. • Se verificó el cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 	
Fechas de ejecución de la auditoría	Desde: 15/07/2024	
Fecha entrega del informe	Hasta: 15/10/2024	
Fecha entrega del informe	11/10/2024 Informe final	
Equipo Auditor	Líder y/o Supervisor de la Auditoría: Yesid Hernando Marín Corba - Jefe Oficina de Control Interno.	
Equipo Auditor	Auditor responsable de auditoría: Yanneth Milena Guaca Arias	
Equipo Auditor	Auditora de Calidad: Diana Maritza Cortés Cagua	
Equipo Auditor	Expertos técnicos: N/A	
Equipo Auditor	Otros: N/A	
Exclusiones	N/A	
Criterios generales de auditoría (marque X):	Requisitos del Sistema de Gestión Integral, SGI	X
Criterios generales de auditoría (marque X):	Modelo Estándar de Control Interno - MECI	X

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <i>Educadora de educadores</i>	FORMATO	Código: FOR-GCE 007
	INFORME DE AUDITORIA	Versión: 07
		Fecha: 15-08-2024
Proceso: Gestión de Control y Evaluación		

	Normatividad vigente aplicable para cada uno de los sistemas	X
	Otro:	X

2. ASPECTOS RELEVANTES DE LA AUDITORÍA

Se incluyen aspectos relevantes que enmarcan la auditoría, con el fin de proporcionar una comprensión del proceso que se adelanta en el marco de la gestión realizada desde el Centro de Lenguas en la Universidad Pedagógica Nacional y el alcance de las responsabilidades.

Documentos de referencia: Sistema de Gestión Integral

- PRO-CLE-001 Exámenes de Clasificación
- PRO-CLE-002 Inscripciones y matrículas al Centro de Lenguas
- GUI-CLE-002 Selección de tutores Centro de Lenguas
- Formatos asociados al Centro de Lenguas
- Indicadores de Gestión del proceso
- Plan de Desarrollo Institucional 2020 – 2024 Plan de Acción
- Informe PQRSFD
- Riesgos de Gestión y Corrupción
- Salidas No Conformes
- Informes de encuestas de satisfacción
- Constancias de estudio
- Acuerdo 023 de 2022 del Consejo Superior
- Traslado y eliminación documental

Durante el proceso de ejecución de la auditoría se realizaron tres (3) sesiones de abordaje a la lista de chequeo diseñada para esta, en las sesiones se verificó el funcionamiento y las actividades que se realizan desde el Centro de Lenguas por parte de los funcionarios que se encuentran contratados para tales fines.

Se ejecutó una verificación de la infraestructura del inmueble de la calle 79 donde se prestan los servicios de lenguas extranjeras y las oficinas administrativas.

Se realizó una verificación a la ejecución de los presupuestos de los años 2022, 2023 y 2024 primer semestre.


Se verificó el número de estudiantes inscritos en las diferentes modalidades de aprendizaje, así como el número de deserción y las actividades que se han realizado para el seguimiento y captación de estos.

Durante el mismo periodo, se verificó el paso a paso de la contratación de los tutores y la carga laboral que tienen a cargo.

3. RESULTADOS DE AUDITORÍA

3.1 Fortalezas y buenas prácticas

1. La líder, los coordinadores y el equipo interno del Centro de Lenguas mostraron una actitud proactiva y brindaron su apoyo al equipo auditor, facilitando el acceso a la información y entregando los documentos solicitados dentro de los plazos establecidos. Esto permitió el


 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <i>Educadora de educadores</i>	FORMATO	Código: FOR-GCE 007
	INFORME DE AUDITORIA	Versión: 07
Proceso: Gestión de Control y Evaluación		Fecha: 15-08-2024

desarrollo del plan de auditoría previamente definido.

2. Durante el proceso de auditoría, se observó que el equipo de trabajo opera de manera coordinada, lo que evidencia la suficiencia en la cantidad de funcionarios del Centro de Lenguas.
3. La Directora del Centro de Lenguas cuenta con un plan de trabajo interno que se socializa al inicio de cada periodo. Además, realiza un seguimiento periódico, evidenciado en los resúmenes de reunión correspondientes, los cuales fueron revisados y valorados por el equipo auditor.
4. Se destaca el compromiso del personal en relación con el acompañamiento durante la auditoría y en los diferentes recorridos realizados para revisar la información documentada.
5. Se destaca el posicionamiento del Centro de Lenguas como institución educativa especializada en lenguas extranjeras.
6. Se destaca el aumento progresivo y significativo de estudiantes en formación de lenguas extranjeras luego de finalizar la emergencia sanitaria del COVID-19.

3.2 Hallazgos y Recomendaciones del auditor (Se repite este cuadro para cada uno de los hallazgos)


Norma/Numeral/Descripción del requisito	Componente MECI numeral 3. Información y Comunicación, NTC ISO 9001:2015 numerales 7.2 competencia, 7.5 Información documentada y 7.5.2. Creación y Actualización.
Tipo de Hallazgo:	OM01-CLE-2024
Descripción del hallazgo:	<p>Durante la auditoría realizada al Centro de Lenguas, se identificaron dos documentos clave: Formato de Asignación de Cursos y Formato de Acompañamiento a Tutores, los cuales son de manejo interno.</p> <p>Actualmente, el Formato de Acompañamiento a Tutores solo se diligencia para aquellos docentes que imparten clases los fines de semana, y solo se utiliza de manera específica en tutores que están asignados de lunes a viernes sí se han recibido quejas por parte de los estudiantes en este horario.</p> <p>De acuerdo con la información aportada durante la ejecución de la auditoría el resultado de evaluación de este documento es retroalimentado con el tutor para que se tomen las acciones pertinentes.</p> <p>Otro formato es el de Asignación de cursos, que se diligencia con cada uno de los tutores contratados, en donde se registra la distribución de los niveles que estarán a cargo del tutor, ello permite a la coordinación académica llevar un control más riguroso con cada uno de los tutores.</p>

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <i>Educadora de educadores</i>	FORMATO	Código: FOR-GCE 007
	INFORME DE AUDITORIA	Versión: 07
		Fecha: 15-08-2024
Proceso: Gestión de Control y Evaluación		

Recomendaciones:	<p>Luego de la revisión de los formatos se realizan algunas recomendaciones para el mejoramiento.</p> <p>Así mismo, debido a la importancia y relevancia que tienen estos documentos, se sugiere a la coordinación académica formalizarlos en el sistema de gestión integral de la Universidad Pedagógica Nacional.</p>
-------------------------	---


Norma/Numeral/Descripción del requisito	NTC ISO 9001:2015 numeral 7.1.3 Infraestructura
Tipo de Hallazgo:	OM01-GSS-2024
Descripción:	<p>El día 29 de agosto de 2024 se revisó la infraestructura del edificio del Centro de Lenguas, identificando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Hay extintores marcados con las instalaciones del IPN. b) Ubicación del extintor de la cafetería del segundo piso sobre una mesa. c) Extintores con fecha de vencimiento septiembre de 2024. <p>En virtud de lo expuesto durante la ejecución de la auditoría, el Centro de Lenguas realizó las correspondientes solicitudes al proceso de la Subdirección de Servicios Generales y al Grupo del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, lo cual se observó en las evidencias aportadas.</p> <p>Es importante mencionar que, las novedades correspondientes a los extintores, (vencimiento, identificación, ubicación, entre otros) deben ser subsanados de forma inmediata.</p> <p>Así las cosas, se realiza el traslado del hallazgo a la Subdirección de Servicios Generales de la Universidad Pedagógica Nacional.</p>
Recomendaciones:	Garantizar que los equipos de emergencia (extintores) se encuentren disponibles y actualizados en las diferentes sedes de la Universidad.

Norma/Numeral/Descripción del requisito	Componente MECI 1.2.4 Indicadores de gestión, NTC ISO 9001:2015 numeral 9.1 Seguimiento medición, análisis y evaluación, INS-GDC-003 Formulación y reporte de indicadores UPN
Tipo de Hallazgo:	OM02-CLE-2024
Descripción:	Al revisar la medición de los indicadores de Ingresos recaudados y Cursos ofertados, elaborados en 2019, se evidenció que desde la vigencia 2023 se ha superado la meta establecida, por lo cual se hace necesario revisar el planteamiento, la meta y la utilidad de los mismos, en cumplimiento del INS-GDC-003 Formulación y reporte de indicadores UPN, que establece: <i>"Para la identificación de los</i>

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <i>Educadora de educadores</i>	FORMATO	Código: FOR-GCE 007
	INFORME DE AUDITORIA	Versión: 07
		Fecha: 15-08-2024
Proceso: Gestión de Control y Evaluación		


	<i>indicadores es importante tener en cuenta que deben ser de utilidad para el seguimiento al cumplimiento del objetivo del proceso, debe ser medible, cuantificable y que aporte resultados para la toma de decisiones que conlleven a la mejora del proceso" y "Cuando la meta del indicador sea alcanzada de forma consecutiva, debe considerarse el cambio de la misma o del indicador, puesto que éste ya está controlado por el proceso y no representa un reto en términos de cumplimiento del objetivo del proceso"</i>
Recomendaciones:	Se recomienda revisar la redacción de los indicadores, la meta establecida, qué decisiones se toman con la medición del mismo y si están contribuyendo a la mejora del proceso o si es necesario replantearlos.

Norma/Numeral/Descripción del requisito	Componente MECI: 1.3.3 Análisis y valoración del riesgo. NTC ISO 9001:2015 numerales 7.1.3. Infraestructura y 7.5.3. Control de la Información documentada
Tipo de Hallazgo:	NC01-CLE-2024
Descripción:	<p>En el marco de la entrevista realizada a las funcionarias encargadas del manejo de la documentación del Centro de Lenguas, se evidenciaron debilidades en la consulta de los documentos solicitados.</p> <p>Al revisar las evidencias presentadas en relación con la gestión documental, se encontró que el proceso no cuenta con las siguientes carpetas con sus respectivos índices electrónicos, ni físicos ni digitales en el OneDrive asignado por el Grupo Interno de Trabajo de Gestión Documental:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. CLE-430.3.2 Actas autoevaluación de la gestión de la vigencia 2023. 2. CLE-430.22 Casos estudiantiles de las vigencias 2022 y 2023 3. CLE-430.59.3 Informes de gestión de las vigencias 2022 y 2023 4. CLE-430.77.4 Plan de estudios de la vigencia 2022 5. CLE-430.77.2 Plan de acción de las vigencias 2022 y 2023 (la carpeta digital está creada, pero se encuentra vacía) 6. CLE-430.63.3 Libros de matrículas de las vigencias 2022 y 2023 <p>Por otro lado, se evidenció que la contratista no tiene acceso a las carpetas compartidas y esto ha dificultado la creación de las carpetas en OneDrive. Adicionalmente, se pudo observar que las carpetas digitales de 2024 aún no han sido creadas.</p> <p>Con lo anterior se incumple la organización documental de acuerdo con lo dispuesto en la Tabla de Retención Documental y en la</p>

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <i>Educadora de educadores</i>	FORMATO	Código: FOR-GCE 007
	INFORME DE AUDITORIA	Versión: 07
		Fecha: 15-08-2024
Proceso: Gestión de Control y Evaluación		

	<p>GUI006GDO Gestión de documentos durante la emergencia sanitaria por COVID-19 en la UPN. Lo anterior incumple el numeral 7.5.3 de la NTC-ISO 9001:2015.</p>
Recomendaciones:	<p>La Oficina de Control Interno sugiere al Centro de Lenguas solicitar una reinducción desde el proceso de Gestión Documental para el equipo de trabajo y dar acceso a toda la información para generar los archivos digitales de acuerdo con la normatividad vigente.</p> <p>Asimismo, se recomienda crear, y alimentar las carpetas mencionadas, dar cumplimiento a los tiempos de retención en el archivo de gestión y transferir al archivo central de acuerdo con lo establecido en la Tabla de Retención Documental. Todas las dependencias de la Universidad están llevando a cabo la actualización de la TRD, pero hasta que no sea aprobada se debe dar cumplimiento a la TRD vigente.</p>

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	
NC0 3- CLE- 2022	<p><i>“Se logró evidenciar que el proceso ha venido implementando estrategias para la actualización de la documentación del Sistema Integrado de Gestión, sin embargo, hay varias actividades del proceso que a la fecha no están, Adicionalmente se logró evidenciar que el proceso no tiene claridad frente al control y resguardo de la información que garantice su protección en caso de pérdida o uso inadecuado. Lo expuesto, incumple el numeral 8.5 de la NTC ISO 9001:2015”</i></p>	X		<p>Durante la auditoría, se evidenció que el Centro de Lenguas implementó las cinco acciones propuestas para dar cierre, sin embargo, la fecha proyectada para dar cumplimiento se venció en 2023 y fue actualizada al 30 de octubre de 2024.</p> <p>Se realizará el respectivo cierre en la plataforma ISOLUCION.</p>
NC0 4- CLE- 2022	<p>“Al revisar la Matriz de producto No Conforme, se evidencio desconocimiento frente al tema y por ende el proceso no ha adelantado identificaciones, controles y seguimientos a las salidas no conformes con sus requisitos. Lo expuesto, incumple el numeral 8.7 de la NTC ISO 9001: 2015”</p>	X		<p>Tras revisar la información proporcionada por el Centro de Lenguas, se constató que la matriz de salidas no conformes está disponible en el minisitio de Sistema de Gestión Integral, específicamente en matrices institucionales. Para el año 2024, se</p>

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <i>Educadora de educadores</i>	FORMATO	Código: FOR-GCE 007
	INFORME DE AUDITORIA	Versión: 07
Proceso: Gestión de Control y Evaluación		Fecha: 15-08-2024

				registraron dos salidas no conformes relacionadas con el incumplimiento en la entrega de la constancia al usuario final y la entrega de resultados de los exámenes de conocimientos previos en inglés y francés. Al igual que en la No Conformidad anterior, una vez se realice el ajuste de fecha, se dará cierre en el aplicativo ISOLUCION.

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


Tras realizar la entrevista de la lista de chequeo, la directora del Centro de Lenguas junto con la facilitadora del proceso indicó que la matriz de riesgo de gestión y corrupción se encuentra alojada en el siguiente link: <https://sistemadegestionintegral.upn.edu.co/matrices-institucionales/>

Al realizar la verificación se encontró la siguiente información:

Riesgos de Gestión	No. De Controles	Impacto
CLE – R01	2	Reputacional
CLE – R02	2	Reputacional
CLE – R03	4	Sin Impacto
CLE – R04	1	Sin Impacto
CLE – R05	2	Sin Impacto
CLE – R06	3	Sin Impacto

Riesgos de Corrupción	No. De Controles	Clase de Riesgo
CLE – 01	1	Corrupción
CLE – 02	1	Corrupción
CLE – 03	1	Corrupción

Se evidenció que el proceso tiene identificados seis (6) riesgos de gestión y tres (3) riesgos de corrupción, para el caso específico de los riesgos de gestión desde el R03 al R06 no han identificado que tipo de impacto pueden generar, por lo que se requiere realizar mesas de trabajo para evaluar el impacto. De lo contrario sería importante valorar la viabilidad de sustituirlos o eliminarlos.

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <i>Educadora de educadores</i>	FORMATO	Código: FOR-GCE 007
	INFORME DE AUDITORIA	Versión: 07
Proceso: Gestión de Control y Evaluación		Fecha: 15-08-2024

6. Conclusiones de la auditoría

Producto de la auditoría realizada al proceso Centro de Lenguas se identificaron los siguientes hallazgos:

Tipo de hallazgo	Cantidad
Fortalezas	6
Oportunidad de Mejora	2
No Conformidad	1
Total	9

Durante el ejercicio de auditoría se evidenció que llevaron a cabo reuniones de equipo para la revisión y actualización de los procedimientos, formatos, guías y normograma, los cuales fueron aprobados en las vigencias 2023 y 2024. El único procedimiento pendiente de actualización es el PRO-CLE-002 Inscripciones y matrículas al Centro de Lenguas.

Al realizar la auditoría del Centro de Lenguas se pudo evidenciar que para el año 2024 se abrieron los cursos de lengua de señas colombiana la cual tiene una acogida favorable.


Debido a los cambios que se realizaron a la encuesta de satisfacción como eliminar el nombre de quien diligencia, se aumentó considerablemente el número de participantes.

Para el año 2024 el Centro de Lenguas solucionó las fallas del ascensor y habilitó su servicio únicamente para los usuarios con alguna condición de discapacidad física.

Dentro de los hallazgos suscritos al Centro de Lenguas se realizó un traslado de una Oportunidad de Mejora a la Subdirección de Servicios Generales relacionada con NTC ISO 9001:2015 numeral 7.1.3 Infraestructura. Ver (OM01-GSS-2024).

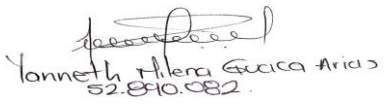
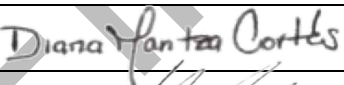
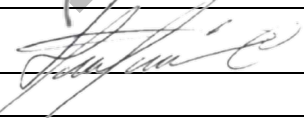
Recomendaciones

- Una vez emitida la respuesta a las comunicaciones, se recomienda dar cierre al trámite radicado en Papiro Cloud, con el fin de no acumularlas como tareas pendientes aun cuando ya fueron resueltas.
- Se recomienda para las siguientes vigencias incluir dentro del informe de gestión del Centro de Lenguas, los resultados de la ejecución presupuestal aprobada por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera de la Universidad.
- Se recomienda al Centro de Lenguas habilitar otros canales de comunicación, como WhatsApp. Esta acción ampliaría la cobertura y facilitaría el acceso tanto para los estudiantes como para la ciudadanía en general.
- Se recomienda incluir en las bienvenidas de estudiantes del Centro de Lenguas, una inducción sobre la realización de trámites administrativos que se puedan requerir en el transcurso de la formación en el Centro de Lenguas, con lo cual se buscaría que los estudiantes accedan a la página web para llevar a cabo los trámites de acuerdo con los formatos e instructivos correspondientes y disminuir el número de PQRSFD que se atienden trimestralmente, en los que se solicita información sobre inscripciones, matrículas, solicitudes de aplazamiento,

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <i>Educadora de educadores</i>	FORMATO	Código: FOR-GCE 007
	INFORME DE AUDITORIA	Versión: 07
Proceso: Gestión de Control y Evaluación		Fecha: 15-08-2024

certificaciones, entre otros.

5. Se recomienda al equipo de trabajo el fortalecimiento y apropiación de las actividades que se asignan a cada funcionario y los documentos que se deben generar en cada una de estas. Ya que aunque el CLE lleva a cabo las actividades correspondientes, durante la entrevista no se dio respuesta a las acciones específicas que se realizan para la liberación de saldos, información que debe ser comunicada a la Subdirección Financiera de acuerdo al procedimiento indicado por el proceso PRO-GFN-003 Registro Presupuestal.

7. Aprobación del informe		
Rol	Nombre completo	Firma
Auditora Responsable de la auditoría	Yanneth Milena Guaca Arias	 Yanneth Milena Guaca Arias 52.840.082
Auditora de Calidad	Diana Maritza Cortés Cagua	
Jefe Oficina de Control Interno	Yesid Hernando Marín Corba	
Fecha de Entrega de informe:	11 de octubre de 2024	

Elaboró: Diana Maritza Cortés Cagua/ Yanneth Milena Guaca Arias

Revisó: Yesid Hernando Marín Corba/Jefe Oficina de Control Interno

Anexos: Relacionar si, además del informe, se cuenta con otros documentos o anexos que amplíen o complementen el informe final que se consideren pertinentes y adecuados para el resultado de la auditoría (Se recomienda para asuntos especiales o académicos propios de la Universidad y las perspectivas o solicitudes de la dirección).