

FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARIA
ACADÉMICA

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL

Hoja No. 01 de 17
No. de auditoría: 04/2020

RECIBIDO

FIRMA 22/11/20

Ente: Universidad Pedagógica Nacional. Sector Educación.

Clave: 11030.

Unidad auditada: SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ESCOLARES
Clave del programa y descripción de auditoría: 800 DESEMPEÑO "ATENCIÓN Y CONTROL DE LOS SERVICIOS ESCOLARES".

ACUSSE FUNCIÓN PÚBLICA

2020
LEONA VICARIO
SECRETARIA INTERNA

LIC. ROBERTO CARLOS MARTINEZ MEDINA
Subdirector de Servicios Escolares.
Carretera al Ajusco No. 24, Edificio "B", primer
piso. Col. Héroes de Padierna, Alcaldía de Tlalpa,
C.P. 14200, Ciudad de México.
P r e s e n t e .

RECIBIDO
30 SEP 2020
FIRMA

Oficio No.: TOIC/11/030/206/2020.
Fecha: 30 de septiembre de 2020.

Con relación a la orden de auditoría No. TOIC11/030/173/2020 recibida el 21 de agosto de 2020, y de conformidad con los artículos 37, Fracción IX, de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 30 de noviembre de 2018; 304 Fracción III y 305 del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria Y 98, fracción XI, XII del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública, numeral 14 del Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones Generales para la Realización de Auditorías, Revisiones Y Visitas de Inspección; publicado en el Diario Oficial de la Federación el 12 de julio de 2010, modificado y publicado el 23 octubre de 2017, Acuerdo que reforma el diverso por el que se emiten las Disposiciones Y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control interno, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 05 de septiembre de 2018 y el Programa Anual de Auditorías 2020, nos permitimos acompañarle el informe de resultados de la auditoría practicada a la Subdirección de Servicios Escolares de esta casa de estudios, específicamente al rubro de "Atención y Control de los Servicios Escolares".

Derivado de esta auditoría, se determinaron 3 observaciones, que previamente fueron comentadas y aceptadas por el responsable de su atención, cuyo detalle se presenta en las cédulas de observaciones que se acompañan al presente; junto con el informe respectivo, siendo estas las siguientes:

> Carencia de indicadores de desempeño.

Ente: Universidad Pedagógica Nacional.

Sector: Educación.

Clave: 11030.

Unidad auditada: **SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ESCOLARES**

Clave del programa y descripción de auditoría: **800 DESEMPEÑO "ATENCIÓN Y CONTROL DE LOS SERVICIOS ESCOLARES"**.

- Falta de capacitación para el personal encargado de los trámites y servicios.
- Fortalecimiento y mejoras en el sistema RENASE.

Al respecto, solicito atentamente tomar las medidas necesarias a efecto de atender las recomendaciones correctivas y preventivas acordadas en el plazo establecido. Asimismo, le solicitamos remitir a esta área de mi cargo la documentación que compruebe las acciones realizadas para su atención.

ATENTAMENTE:



LIC. ROBERTO CABELLO GARCÍA
TITULAR DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL
EN LA UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL

c.c.p. **Dra. María Guadalupe Olivier Téllez**. - Secretaria Académica de la Universidad Pedagógica Nacional. - Presente.
Archivo.

Ente: Universidad Pedagógica Nacional.

Sector: Educación.

Clave: 11030.

Unidad auditada: **SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ESCOLARES**

Clave del programa y descripción de auditoría: **800 DESEMPEÑO "ATENCIÓN Y CONTROL DE LOS SERVICIOS ESCOLARES"**.

ÍNDICE

	INDICE	HOJA
I. Antecedentes de la auditoría	4	4
II. Objeto y periodo revisado	4	4
III. Resultado de los Trabajos Desarrollados	5	5
IV. Conclusión	8	8
V. Cédulas de Observaciones	9	9

Ente: Universidad Pedagógica Nacional.	Sector: Educación.	Clave: 11030.
Unidad auditada: SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ESCOLARES		
Clave del programa y descripción de auditoría: 800 DESEMPEÑO "ATENCIÓN Y CONTROL DE LOS SERVICIOS ESCOLARES".		

Antecedentes de la auditoría.

En cumplimiento al Programa Anual de Trabajo 2020, registrado ante la Secretaría de la Función Pública, se programó la auditoría No. 04/2020 al rubro de "Atención y Control de los Servicios Escolares".

Mediante oficio No. TOIC11/030/173/2020 recibida el 21 de agosto de 2020, por el Lic. Roberto Carlos Martínez Medina, Subdirector de Servicios Escolares en la Universidad Pedagógica Nacional, se notificó, en esa misma fecha, el inicio de la auditoría.

El personal que participó por parte de este Órgano Interno de Control, en el desarrollo de la auditoría es el siguiente: CC. Auditores Públicos, Lic. Marisela Pérez Juárez, Titular del Área de Auditoría Interna y Titular del Área de Auditoría para el Desarrollo y Mejora de la Gestión Pública, Lic. Eida Alonso Duran, Jefe de Grupo y Supervisor, LCP. Alejandro Rivera Trejo, Auditor.

La revisión concluyó el 25 de septiembre de 2020, en la Subdirección de Servicios Escolares; quien tuvo como objetivo primordial, entre otros, identificar que el proceso de control interno y sobre todo que permita medir el desempeño del personal que atiende y da seguimiento a los trámites de las altas, bajas de inscripción, reinscripción a la matrícula escolar de la UPN, a los diferentes trámites de expediciones y constancias de estudios, trámites de titulación, se realicen en apego a la normatividad en la materia y estén debidamente actualizados.

II. Objeto y periodo revisado.

II.1 Objeto.

Verificar que los servicios escolares y demás servicios que se prestan a los estudiantes, se realicen bajo las normas y disposiciones que en la materia se establezcan, para proponer y, en su caso, desarrollar los instrumentos y mecanismos de operación que modernicen y mejoren los servicios y trámites.

Ente: Universidad Pedagógica Nacional.

Sector: Educación.

Clave: 11030.

Unidad auditada: SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ESCOLARES

Clave del programa y descripción de auditoría: 800 DESEMPEÑO "ATENCIÓN Y CONTROL DE LOS SERVICIOS ESCOLARES".

Se revisó el proceso de control interno verificando el apego a la normatividad en la materia y que permita el cumplimiento de metas y objetivos.

II.2 Periodo revisado.

Mediante la aplicación de los procedimientos de auditoría que se consideraron necesarios para cada concepto revisado y de conformidad con las Normas Generales de Auditoría Pública, a través de pruebas selectivas, se evaluaron los procesos que lleva a cabo la Subdirección de Servicios Escolares, específicamente los relacionados al rubro de "Atención y Control de los Servicios Escolares", correspondientes al ejercicio 2019 y primer trimestre de 2020.

III. Resultado de los trabajos desarrollados.

III.1 Carencia de indicadores de desempeño.

Derivado del cuestionario de control interno y de la información y documentación proporcionada por la Subdirección de Servicios Escolares de esta Casa de Estudios, se detectó lo siguiente:

De la revisión y análisis efectuado a la documentación e información proporcionada por la Subdirección de Servicios Escolares de la Universidad Pedagógica Nacional, así como derivado de la aplicación de cuestionarios de control interno, se observó que para los trámites y servicios que requirieren realizar los estudiantes para constancias de estudios, duplicados de materias, cartas de pasante, certificados parciales, certificados terminales, historiales académicos, bajas temporales, no se han establecido indicadores de desempeño que permitan conocer de manera cuantitativa y/o cualitativa el nivel de cumplimiento para determinar el tiempo de su tramitación.

Cabe señalar, que los indicadores que se reportaron en las sesiones de la Comisión Interna de Administración de la Universidad Pedagógica Nacional, celebradas en el ejercicio 2019, es información global de las inscripciones para las diferentes licenciaturas y posgrado, así como los reingresos, lo cual no permiten

Ente: Universidad Pedagógica Nacional.

Sector: Educación.

Clave: 11030.

Unidad auditada: **SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ESCOLARES**

Clave del programa y descripción de auditoría: **800 DESEMPEÑO "ATENCIÓN Y CONTROL DE LOS SERVICIOS ESCOLARES"**.

medir el desempeño, toda vez que sólo reportan estadísticamente servicios realizados, sin parámetros de medición,

Por lo anterior, se considera necesario implementar indicadores de desempeño que permitan evaluar y mejorar la calidad del servicio que se brinda a la comunidad estudiantil de esta casa de estudios y, por ende, cumplir con su misión, visión, propósitos y objetivos institucionales, lo anterior, toda vez que la educación superior enfrenta al día de hoy grandes retos: la mejora de la calidad y pertinencia de la oferta educativa respecto a las necesidades sociales y económicas y la identificación oportuna de necesidades para sustentar estrategias con visión de largo plazo enmarcadas en el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.

III.2 Falta de capacitación para el personal encargado de los trámites y servicios.

De la revisión y análisis efectuado a la documentación e información proporcionada por la Subdirección de Servicios Escolares de la Universidad Pedagógica Nacional (UPN), así como de los cuestionarios de control interno aplicados al personal operativo, se detectó lo siguiente:

No se tiene evidencia de que el personal haya tomado cursos que permitan fortalecer el desempeño de sus actividades, responsabilidades, así como de aspectos generales de la Administración Pública Federal que cubra al menos los siguientes temas:

1. De fortalecimiento al desempeño
2. Transparencia y Acceso a la Administración Pública Federal, conforme a la legislación vigente.
3. De desarrollo que son las que se basan en incrementar los conocimientos, habilidades, actitudes o valores para las funciones del desempeño que el puesto exige.

Asimismo, durante el ejercicio 2019 y primer trimestre 2020, no se tiene evidencia de la identificación de necesidades de capacitación, a efecto de mejorar la operación del área, así como haber propuesto cursos a la Subdirección de Personal de la Universidad Pedagógica Nacional para que sean considerados en el Programa Anual de Capacitación, de conformidad con el artículo 153-D, de la Ley Federal del Trabajo y el numeral 46 de las Disposiciones en materias

Ente: Universidad Pedagógica Nacional.

Sector: Educación.

Clave: 11030.

Unidad auditada: SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ESCOLARES

Clave del programa y descripción de auditoría: 800 DESEMPEÑO "ATENCIÓN Y CONTROL DE LOS SERVICIOS ESCOLARES".

de Recursos Humanos y del Servicio Profesional de Carrera, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Recursos Humanos y Organización y el Manual del Servicio Profesional de Carrera.

III.3 Fortalecimiento y mejoras en el Sistema RENASE.

De la revisión y análisis efectuado a la documentación e información proporcionada por las Subdirecciones de Servicios Escolares e Informática de la Universidad Pedagógica Nacional; así como de la exposición por parte del personal responsable de administrar el funcionamiento y operación del sistema RENASE, se observó lo siguiente:

En el Registro Nacional de Servicios Escolares (RENASE), se resguardan las evidencias de modificaciones de calificaciones, el cual para efectuar la modificación de calificación requiere de una clave de autenticación que cuenta con atributos de seguridad que solo el administrador único tiene acceso.

Asimismo, el personal de escolares que interviene en el proceso de trámites tiene acceso al RENASE, con cuenta de usuario y contraseña propia, la cual pueden cambiar ellos mismos en el sistema, sin embargo, no cuenta con un documento en el cual el servidor público que brinda el servicio o trámite, asuma la responsabilidad sobre el uso y manejo del mismo.

Por otra parte, de la revisión a 50 trámites otorgados durante el ejercicio 2019, se identificó que se llevan de manera manual, generando la demora en recogerlas, como se demuestra a continuación:

- Veintiocho trámites de constancia de no inscripción carecen de fecha de entregas y firmas del solicitante.
- Una solicitud de baja definitiva carece de fecha de entrega y firma, la cual se pudo constatar 11 días en la subdirección de servicios escolares.
- Una solicitud de constancia de no inscripción carece de fecha de entrega y firma, lo cual permaneció más de 14 días.
- Una solicitud de constancia de no inscripción carece de fecha de entrega y firma, lo cual permaneció más de 21 días.

Asimismo, se identificó, que el sistema RENASE mediante la incorporación de una herramienta vía web, podría emitir de manera electrónica las impresiones al alumnado, disminuyendo el uso innecesario de impresiones de papel y de almacenamiento de documentos.



**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL**

Hoja No. 08 de 17
No. de auditoría: 04/2020

Ente: Universidad Pedagógica Nacional.

Sector: Educación.

Clave: 11030.

Unidad auditada: **SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ESCOLARES** y CONTROL DE LOS SERVICIOS ESCOLARES".
Clave del programa y descripción de auditoría: **800 DESEMPEÑO "ATENCIÓN Y CONTROL DE LOS SERVICIOS ESCOLARES"**.

IV. Conclusión

De la revisión practicada y del análisis realizado a la documentación proporcionada, así como de los resultados arrojados en la aplicación de los procedimientos de auditoría, es de suma importancia adoptar las recomendaciones para cada una de las observaciones, enfocadas al cumplimiento normativo y al establecimiento de medidas de control interno institucional, lo cual, evidentemente, conduce a la prevención de faltas administrativas y mejorar los procesos en las actividades y responsabilidades delegadas a la Subdirección de Servicios Escolares de la Universidad Pedagógica Nacional.