



# ACUSE

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA UNIVERSIDAD  
PEDAGÓGICA NACIONAL

Oficio No. TOIC/11/030/207/2020

Asunto: Entrega del Informe Ejecutivo de la auditoría No. 04/2020



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

Ciudad de México, a 30 de septiembre de 2020.

Remito el Informe Ejecutivo con las observaciones determinadas en la auditoría 04/2020 al rubro de "Atención y Control de los Servicios Escolares".

**Objetivo.**

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.

**Alcance.**

Mediante la aplicación de procedimientos de auditoría que se consideren necesarios para cada concepto a revisar y de conformidad con las Normas Generales de Auditoría Pública, se verificó el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019, así mismo, lo correspondientes al primer trimestre 2020.

Así como de la información en términos del cumplimiento de las metas establecidas para los objetivos de esta Casa de Estudios, determinándose lo siguiente:

**1. CARENCIA DE INDICADORES DE DESEMPEÑO.**

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 requieren realizar los estudiantes para constancias de estudios, duplicados de materias, cartas de pasante, certificados parciales, certificados terminales, historiales académicos, bajas temporal, 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 medir el desempeño, toda vez que sólo reportan estadísticamente servicios realizados, sin parámetros de medición.



Carretera al Ajusco N° 24, Edif. "A", Planta Baja, Col. Héroes de Padierna, Alcaldía Tlalpan, C.P. 14200, Cd. de México



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.

## **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 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.

## **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 sólo 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 tramites 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.

#### 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 auditoria, solicito atentamente dictar sus apreciables instrucciones, a quien corresponda, con la finalidad de que se implementen las medidas correctivas y preventivas acordadas en el plazo establecido.

Asimismo, deberá remitir a este Órgano Interno de Control, la documentación que compruebe las acciones realizadas para su atención.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

A T E N T A M E N T E.

LIC. ROBERTO CABELLO GARCIA  
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.