



**Proy. 06:  
"Gestion Centro de Idiomas"**

**INFORME N° 09/20**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL LITORAL**



## **TABLA DE CONTENIDOS**

<b>Informe Ejecutivo</b> .....	<b>2</b>
<b>Informe Analítico</b> .....	<b>5</b>
Objeto .....	5
Alcance.....	5
Tarea Realizada .....	5
Marco de Referencia .....	6
Marco Normativo .....	9
Observaciones.....	10
Recomendaciones .....	10
Opinión del Auditado.....	13
Comentarios UAI sobre opinión del auditado.....	13
Conclusión.....	13



## INFORME EJECUTIVO

El presente informe tiene por objeto evaluar la Política de Idiomas como servicio a la comunidad, en lo que respecta a su gestión académica, financiera y contable, según los criterios de economía, eficiencia, eficacia.

La labor de auditoría fue realizada de acuerdo con las Normas de Auditoría Interna Gubernamental, aplicándose los procedimientos allí enumerados y otros que se consideraron necesarios para el cumplimiento de la auditoría. Las actividades de campo se llevaron a cabo entre los meses de noviembre y diciembre en el Centro de Idiomas de la UNL.

El Universo general de ingresos asciende al total de \$ 4.251.088,73 del cual se tomaron como muestra \$ 514.933,37 que corresponden al 12,11% del total.

El presente informe se encuentra referido a las observaciones, recomendaciones y conclusiones sobre el objeto de la tarea por el período precedentemente indicado y no contempla la eventual ocurrencia de hechos posteriores que puedan modificar su contenido.

A continuación se detallan las principales observaciones detectadas y sus recomendaciones, las que se desarrollan con mayor amplitud en el informe analítico:

### OBSERVACIONES

1. Debilidades de control interno inherentes a la gestión académica y administrativa del Centro de Idiomas de la UNL.
2. Debilidades en el proceso de inscripción y gestión académica de alumnos.
3. Debilidades en los mecanismos de control interno del área económico financiera del CI.
4. Debilidad en los controles internos implementados respecto a la elaboración y administración de los SET y SATs.
5. Debilidades en el Sistema SIGUV implementado por el Centro de Idiomas.
6. Debilidades en los criterios predefinidos para la habilitación de usuarios y perfiles del SIGUV:

### RECOMENDACIONES

1. Avanzar en la elaboración de un manual de funcionamiento interno del Centro de Idiomas de la UNL, donde se establezcan y definan las funciones y responsabilidades de los diferentes procesos que integran tanto la gestión académica y administrativa del mismo. Además, articular acciones con la Dirección



de Comunicación de la UNL a fin de evaluar herramientas adecuadas que favorezcan la difusión y comunicación de actividades.

2. Evaluar la posibilidad de implementación de un sistema único o el rediseño de los existentes para la gestión de alumnos de CI, de modo de favorecer la economía y eficiencia de los procesos y recursos.
3. Formalizar un manual de procedimientos administrativo-contable del CI en el cual se describa tanto sus misiones, funciones y responsabilidades como así también el procedimiento que se debe llevar a cabo desde la recaudación, facturación y registración, hasta la liquidación de los fondos y su aplicación. Fortalecer los mecanismos de control interno en cuanto a la gestión de los servicios internos.
4. Intensificar los controles para dar cumplimiento de forma íntegra a lo establecido en la Ordenanza N° 2/2001.
5. Rediseñar el sistema de manera que la información extraída del mismo cumpla con los requisitos de integridad, confiabilidad, claridad, comparabilidad, exactitud y oportunidad de manera que pueda ser utilizada para la toma de decisiones.
6. Diseñar la asignación de perfiles acordes a los puestos de trabajo, notificar a los usuarios la responsabilidad que implica tener disponible la habilitación y alta de dicho perfil.

#### **OPINIÓN DEL AUDITADO**

En términos generales, no existen objeciones que formular sobre los hallazgos informados por la UAI, y se manifiesta el compromiso de implementar todos aquellos mecanismos necesarios para el mejoramiento de las observaciones formuladas.

Asimismo cabe mencionar que de acuerdo a lo establecido en la Resolución del Rector N° 577/08, se elaborará y remitirá a la UAI, en un plazo de 10 días el "Plan de Acción de Mejoramiento" correspondiente.

#### **COMENTARIOS DE LA UAI SOBRE LA OPINIÓN DEL AUDITADO**

Esta UAI no tiene comentarios a formular sobre la opinión del auditado.

#### **CONCLUSIONES**

El ambiente de control interno relacionado a la su gestión académica, financiera y contable del Centro de Idiomas de la UNL, es razonable, aunque mejorable.



No obstante ello, la actualización y aprobación de un manual de procedimientos administrativo-contable del área económico-financiera acorde a las prácticas vigentes fortalecerá el ambiente de control.

Por otra parte, se destaca como fortaleza la presencia y el reconocimiento que posee el Centro de Idiomas en el ámbito propio de la UNL como así también externamente a la misma, y el crecimiento que ha tenido en los últimos años, logrando entre otras cosas la captación de alumnos de distintos puntos del país y del extranjero.

Finalmente, hacer mención que las consideraciones efectuadas por esta auditoría como oportunidades de mejora del sistema de control interno del Centro de Idiomas necesitan ser acompañadas por políticas y acciones que involucran a distintas áreas de la Universidad.

Santa Fe, 30 de Diciembre de 2020.



## INFORME ANALÍTICO

### I. OBJETO DE AUDITORÍA

Evaluar la Política de Idiomas como servicio a la comunidad, en lo que respecta a su gestión académica, financiera y contable, según los criterios de economía, eficiencia, eficacia.

### II. ALCANCE

Las tareas de auditoría fueron realizadas de acuerdo con las Normas de Auditoría Interna Gubernamental, aprobadas mediante Resolución N° 152/02 - SGN, y el Manual de Control Interno, aprobado mediante Resolución N° 03/11 – SGN, sobre los recursos obtenidos por el Centro de Idiomas por los servicios que presta durante el año 2019 (Idiomas para la Comunidad, Servicios de Traducción e Interpretación, Acreditación de idiomas para estudiantes de posgrado, Exámenes internacionales) en el ámbito de la Secretaría General

El Universo general de ingresos asciende al total de \$ 4.251.088,73 del cual se tomaron como muestra \$ 514.933,37 que corresponden al 12,11% del total.

El muestreo fue de tipo no estadístico y la selección de la muestra aleatoria con población estratificada, y se compone de la siguiente manera:

Concepto	Expte	Monto informado	Muestra	%
Idiomas para la comunidad	REC-0973739-19	3.984.923,43	522.977,45	13,12%
CELPE BRAS	REC-0979754-19	65.700,00	13.140,00	20,00%
SETRAI	646351	200.465,30	58.911,00	29,39%
<b>Totales</b>		<b>4.251.088,73</b>	<b>514.933,37</b>	<b>12,11%</b>

### III. TAREA REALIZADA

Las tareas de auditoría se realizaron durante los meses de Noviembre y Diciembre del corriente año, y consistieron en:

- Análisis de la normativa vigente que regula los servicios prestados por el Centro de Idiomas.



- Descripción de los circuitos administrativos existentes mediante información obtenida de entrevistas realizadas a los responsables del Centro.
- Análisis de los controles internos diseñados e implementados referidos a la gestión académica, financiera y contable.
- Verificación de la adecuada imputación contable y presupuestaria de los ingresos percibidos.
- Constatación de la adecuada emisión de documentos que respalden el ingreso de los fondos.
- Verificación de la adecuada aplicación de los recursos según los destinos establecidos.
- Constatación de los documentos que avalan los servicios prestados a la Comunidad. En el caso de los Idiomas, verificación de los registros que avalan el cumplimiento de los requisitos por parte de los alumnos.
- Relevamiento de los mecanismos de medición existentes en los distintos programas, analizando qué aspectos de la gestión abordan, indicadores y sus fuentes de información.
- Determinación de los costos de NO calidad.

#### **IV. MARCO DE REFERENCIA**

Las lenguas extranjeras suscitan un progresivo interés en nuestra sociedad motivado por los cambios socioeconómicos y por los grandes progresos tecnológicos que se han producido en los últimos decenios. Las relaciones comerciales, profesionales, culturales y turísticas de carácter internacional, así como la existencia de medios de transporte variados favorecen los intercambios y la movilidad de los ciudadanos, y en todas estas actividades las lenguas extrajeras desempeñan un papel esencial. Así mismo, el desarrollo de las tecnologías de la información y de la comunicación convierte a las lenguas extranjeras en un instrumento indispensable para la comunicación y para la inserción en el mundo laboral.

Existen razones educativas y formativas que justifican la presencia de las lenguas extranjeras en los currículos de las diferentes etapas educativas.

Se hace necesario el conocimiento de lenguas extranjeras para facilitar la comunicación y la integración internacional. En este contexto, se reconoce el papel de las lenguas extranjeras como elemento clave en la construcción de una identidad plurilingüe y multicultural.

El proceso de enseñanza y aprendizaje de lenguas extranjeras contribuirá a formación del alumno desde una perspectiva global que favorezca el desarrollo de su personalidad, la integración social, las posibilidades de acceso a datos de interés y una proyección profesional con perfil internacional.



En este contexto la propuesta del AIC ha tenido un desarrollo constante y sostenido desde el año 1999 y tiene como objeto:

- Promover la adopción de metodologías innovadoras para el mejoramiento de la calidad de la enseñanza de lenguas extranjeras en las diferentes propuestas educativas de la Universidad, en el marco del proceso de internacionalización integral de la institución.
- Ofrecer acciones de extensión vinculadas con la enseñanza de idiomas extranjeros a la comunidad, propuesta que también incluye cursos de Inglés para Ciegos y Lengua de Señas Argentina para oyentes, atendiendo así a la diversidad e inclusión.
- Impulsar acciones de formación profesional continua y producción científica mediante el establecimiento de líneas de investigación disciplinar y capacitación en servicio a docentes de la Universidad.
- Realizar servicios de traducción para la institución y la comunidad y de interpretación en distintos encuentros académicos organizados por la UNL u otras instituciones del medio. Desde 2016 el Centro de Idiomas cuenta con el Servicio de Traducción e Interpretación (SETRAI).

Todas estas acciones se realizan bajo la coordinación de las áreas de Desarrollos Académicos Curriculares de Idiomas Extranjeros y de Extensión y Desarrollo Profesional, dependiendo del Consorcio de Gestión: Secretaria General, Secretaría de Planeamiento Institucional y Académico y la Secretaria de Desarrollo Institucional e Internacionalización.

**SAT de Comitentes Múltiples “Servicios de Traducción e Interpretación – CI-UNL- SETRAI**: Este Servicio tiene por finalidad satisfacer la demanda proveniente de las Unidades Académicas y estamentos de gestión de la UNL y de la comunidad en general, para la realización de traducciones de textos académico-científicos y administrativos. También brinda servicios de interpretación simultánea o consecutiva en encuentros académicos organizados por la Universidad y diversas instituciones de nuestro medio.

**SAT de Comitentes Múltiples “Administración del examen para la obtención del certificado de Proficiencia en Lengua Portuguesa para Extranjeros- Celpe-Bras 2019”**: **CELPE – BRAS**: es un certificado de desempeño en Lengua Portuguesa para extranjeros, desarrollado y otorgado por el Ministerio de Educación de la República Federativa del Brasil. La Universidad Nacional del Litoral es sede acreditada desde el mes de octubre de 2003, siendo el Centro de Idiomas el lugar de aplicación del examen.

**Idiomas para la Comunidad (AIC)**: ofrece servicios tales como la capacitación, actualización de niveles ya acreditados y la realización de exámenes para acreditar conocimientos adquiridos en otras instituciones con las que se hayan formalizado convenios de cooperación. Se dictan cursos cuatrimestrales y cursos de veranos de los siguientes idiomas: alemán, catalán, chino, francés, hebreo, inglés, italiano, japonés, portugués, latín, español como lengua extranjera, inglés para ciegos, y lengua de señas argentina (para oyentes).



Actualmente se dictan 82 cursos, y posee una matrícula de 800 alumnos en los cursos cuatrimestrales y entre 150 y 200 alumnos en los cursos de verano. En el año 2020 y debido a la situación de la pandemia no se iniciaron los cursos cuatrimestrales presenciales pero se comenzó a dictar a partir del mes de Mayo, luego de un periodo de prueba, los cursos virtuales con la aceptación del aproximadamente el 70% de los inscriptos. Esta virtualidad permite dinamizar las propuestas tanto en horarios como de cátedras. El resultado de este proceso fue un incremento del 50% de los matriculados en el segundo cuatrimestre y de un 100% en los cursos de verano, con alumnos de distintos puntos del país y del extranjero, así como también el aumento de la demanda de cursos de idiomas antes no tan solicitados. Esto permite pensar y evaluar a futuro en una propuesta mixta, con cursos virtuales y presenciales, y con menor carga horaria (respetando los contenidos).

### **Proceso de Inscripción – Idiomas para la Comunidad: UNL virtual:**

Los alumnos del centro de idiomas actualmente gestionan sus actividades académicas, financieras y administrativas en forma on-line, para lo cual se han desarrollado recursos y herramientas a las que se accede a través de internet.

Los alumnos se preinscriben a alguna de las propuestas específicas ofrecidas por el CI a través de UNL Virtual, y luego, previo proceso de admisión donde se le solicita la documentación necesaria (actualmente vía correo electrónico) y se le asigna una categoría, se migra a SIU Guaraní para la gestión académica del alumno (allí realiza la inscripción a las materias que decide cursar) y a SIGUV para la gestión administrativa financiera.

En SIGUV el alumno elige un Plan de Pago y de esta manera se genera una cuenta corriente en donde se registran las cuotas del plan, y se irán acreditando los pagos sucesivos.

El sistema SIGUV genera los cupones de pago en formar automática que el alumno luego descarga para su cancelación.

Desde el CI se informan los costos de las distintas propuestas educativas para el año lectivo en curso, así como también los planes de pagos ofrecidos, los cuales se establecen al momento de planificar el SET en Diciembre de cada año, teniendo en cuenta la inflación, los precios de mercado y la cantidad de alumnos necesarios para cada propuesta. Comprende descuentos para distintas categorías: 35% estudiante y jubilado, 25% graduado y personal de la universidad, Contado: 10% descuento.

### **Recaudación**

Desde SIGUV el alumno visualiza sus cuentas a pagar y accede a pagar la cuota derivándolo a Mercurio. Realiza el pago y Mercurio devuelve la cobranza al origen, actualizando en SIGUV la c/c y remitiendo a Iltia la facturación.

### **Recaudación por POSNET en el CI**

Se brinda la posibilidad al alumno de pagar en el edificio del CI solo con tarjetas de crédito/debido. Estos fondos ingresan directamente a las cuentas generales de



rectorado y luego el CI inicia los procesos de remisión para que se ingresen los saldos a los servicios.

### **Facturación**

SIGUV informa a ILITIA diariamente los cobros procesados – facturados. Ilitia (Sistema de Ingreso), registra la siguiente información:

Facturas de distintos orígenes, éstas facturas pueden venir de: SIGUV, o por carga manual en Ilitia.

Las facturas van a tener asociado:

a) Medios de cobro, actualmente:

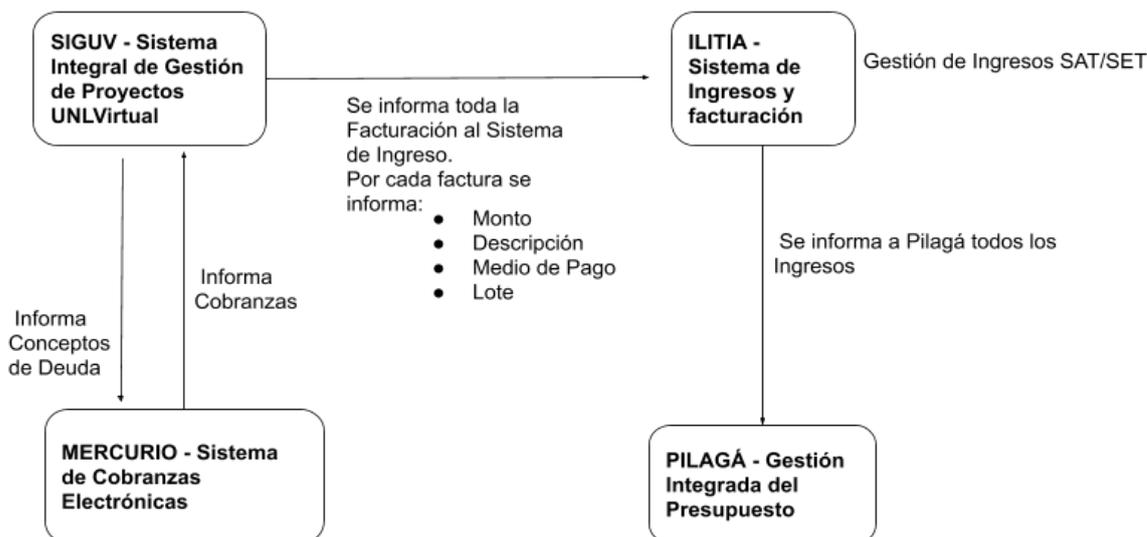
- RapiPago
- Banco Nación
- Red Link
- Bica
- TodoPago
- Banelco

b) Monto

c) Servicio – SAT / SET (nro. de expediente).

#### **SIGUV**

- Gestión Académica de Propuestas a Distancias
- Cuenta Corriente de Alumnos de la Oferta Académica
- Armado de SET para la facturación
- Recaudación - Facturación





## MARCO NORMATIVO

La normativa y documentación base consultada sobre la cual se estructuró la Auditoría fue:

- Ley N° 24.521: Ley de Educación Superior.
- Ley N° 24.156: Administración financiera y de los sistemas de control del Sector Público Nacional.
- Decreto N° 1.344: Reglamento de Ley N° 24.156.
- Ordenanza del CS N° 02/01 y sus modificatorias (Ord. CS N.º 02/02, 03/02 y 01/03): Aprueba el Proyecto de Reglamento para la ejecución de Servicios a Terceros.
- Res. Rector N.º 221/13: Obligatoriedad de utilizar el sistema ILITIA para todos los SET y SAT.
- Res. Rector N.º 3762/17: Aprueba el Instructivo para la Administración de Fondos de Propio Producido Originados en S.A.T. y S.E.T. y sin efecto la Resolución N° 444/02
- Resolución C.S. 580/13: Establece los programas de capacitación, actualización y acreditación del área de Idiomas a la comunidad del centro de idiomas.
- Res. Rector N.º 181/2018: Establece la Estructura Organizativa de Rectorado de la Universidad Nacional del Litoral.
- Resolución C.S. 109/20.: Modificar los Anexos de la resolución C.S. No 580/13, correspondientes a los idiomas Alemán, Francés, Italiano, Portugués e Inglés orientado al Mundo de los Negocios, las Finanzas y la Tecnología.

## V.- OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES Y OPINIÓN DEL AUDITADO

### OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

#### AMBIENTE DE CONTROL:

#### **1. Debilidades de control interno inherentes a la gestión académica y administrativa del Centro de Idiomas de la UNL:**

- a) Se detectó que el centro de idiomas no posee una estructura organizativa interna adecuada que posibilite una correcta asignación de funciones y responsabilidades.
- b) Se evidenció que el personal afectado a las tareas referidas a la gestión de los convenios no resulta suficiente acorde al volumen de las tareas realizadas.
- c) Se evidenció que el centro de idiomas no posee las herramientas adecuadas para garantizar una difusión y comunicación eficaz de las actividades del mismo.



**Recomendación:** Avanzar en la elaboración de un manual de funcionamiento interno del Centro de Idiomas de la UNL, donde se establezcan y definan las funciones y responsabilidades de los diferentes procesos que integran tanto la gestión académica y administrativa del mismo. Además, articular acciones con la Dirección de Comunicación de la UNL a fin de evaluar herramientas adecuadas que favorezcan la difusión y comunicación de actividades.

**Impacto:** Medio

## **2. Debilidades en el proceso de inscripción y gestión académica de alumnos.**

a) Se observa la utilización de cuatro sistemas informáticos para el proceso de inscripción y posterior gestión académica de alumnos, generando retrasos y carga administrativa evitable.

**Recomendación:** Evaluar la posibilidad de implementación de un sistema único o el rediseño de los existentes para la gestión de alumnos de CI, de modo de favorecer la economía y eficiencia de los procesos y recursos.

**Impacto:** Medio

## **3. Debilidades en los mecanismos de control interno del área económico financiera del CI:**

a) Se verificó ausencia de procedimientos internos de manejo de fondos en forma escrita y aprobada formalmente.

c) Se detectó que no se asocian los expedientes de pago a proveedores al expediente madre del SET no permitiendo lograr la trazabilidad de todas las operaciones inherentes al servicio en el Sistema de Mesa de Entradas.

d) Se evidenció ausencia de controles formales sobre los ingresos de los servicios por transferencias internas.

**Recomendación:** Formalizar un manual de procedimientos administrativo-contable del CI en el cual se describa tanto sus misiones, funciones y responsabilidades como así también el procedimiento que se debe llevar a cabo desde la recaudación, facturación y registración, hasta la liquidación de los fondos y su aplicación. Fortalecer los mecanismos de control interno en cuanto a la gestión de los servicios internos.

**Impacto:** Medio

## **4. Debilidad en los controles internos implementados respecto a la elaboración y administración de los SET y SATs:**

b) En 2/2 expedientes la órdenes de trabajo no se encuentran firmadas por el comitente.

c) Se observaron algunas debilidades en el cumplimiento de formalidades al momento de elaborar los SETs, así como la falta de mecanismos definidos para su administración:



- En 1/3 expedientes no se adjuntan la totalidad de CV de Recursos Humanos Externos informados en la planilla.
- En 2/3 expedientes no queda constancia de la contratación de seguro en el caso de que los becarios sean estudiantes.

**Recomendación:** Intensificar los controles para dar cumplimiento de forma íntegra a lo establecido en la Ordenanza N° 2/2001.

**Impacto:** Medio

#### **5. Debilidades en el Sistema SIGUV implementado por el Centro de Idiomas:**

a) Se observó que el sistema no actualiza de forma automática los cupones para el pago una vez vencidos, por lo que debe hacerse en forma manual previo reclamo del alumno.

b) El sistema no permite llevar una gestión que permita un control adecuado de las cobranzas, ya que la información generada no refleja los saldos reales adeudados.

**Recomendación:** Rediseñar el sistema de manera que la información extraída del mismo cumpla con los requisitos de integridad, confiabilidad, claridad, comparabilidad, exactitud y oportunidad de manera que pueda ser utilizada para la toma de decisiones.

**Impacto:** Bajo

#### **6. Debilidades en los criterios predefinidos para la habilitación de usuarios y perfiles del SIGUV:**

a) En ocasiones se observa que los usuarios y perfiles de acceso al sistema son insuficientes y no se corresponden con las actividades desempeñadas por los agentes de acuerdo con sus puestos de trabajo, dificultando y dilatando los plazos de las gestiones administrativas.

**Recomendación:** Diseñar la asignación de perfiles acordes a los puestos de trabajo, notificar a los usuarios la responsabilidad que implica tener disponible la habilitación y alta de dicho perfil.

**Impacto:** Medio



### **OPINIÓN DEL AUDITADO**

En términos generales, no existen objeciones que formular sobre los hallazgos informados por la UAI, y se manifiesta el compromiso de implementar todos aquellos mecanismos necesarios para el mejoramiento de las observaciones formuladas.

Asimismo cabe mencionar que de acuerdo a lo establecido en la Resolución del Rector N° 577/08, se elaborará y remitirá a la UAI, en un plazo de 10 días el “Plan de Acción de Mejoramiento” correspondiente.

### **COMENTARIOS DE LA UAI SOBRE LA OPINIÓN DEL AUDITADO**

Esta UAI no tiene comentarios a formular sobre la opinión del auditado.

### **CONCLUSIONES**

El ambiente de control interno relacionado a la su gestión académica, financiera y contable del Centro de Idiomas de la UNL, es razonable, aunque mejorable.

No obstante ello, la actualización y aprobación de un manual de procedimientos administrativo-contable del área económico-financiera acorde a las prácticas fortalecerá el ambiente de control.

Por otra parte, se destaca como fortaleza la presencia y el reconocimiento que posee el Centro de Idiomas en el ámbito propio de la UNL como así también externamente a la misma, y el crecimiento que ha tenido en los últimos años, logrando entre otras cosas la captación de alumnos de distintos puntos del país y del extranjero.

Finalmente, reconocer que las consideraciones efectuadas por esta auditoría como oportunidades de mejora del sistema de control interno del centro deben ser acompañadas por políticas y acciones de distintas áreas de la Universidad.



Santa Fe, 30 de Diciembre de 2020.