

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO



UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY 1474 DE 2011

Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces:	Carlos Manuel Llano Álzate	Período evaluado: Marzo-Junio de 2014
		Fecha de elaboración: Julio 11 de 2014

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, la Universidad Nacional de Colombia a continuación presenta informe detallado de avances en cada uno de los tres (3) Subsistemas del Modelo Estándar de Control Interno "MECI" – Control Estratégico, Control de Gestión y Control de Evaluación.

Este informe guarda coherencia con el formato que el Departamento Administrativo de la Función Pública puso a disposición para tal efecto. De igual forma, y como un elemento pedagógico sobre la estructura de los subsistemas y la forma como la Universidad Nacional de Colombia les da cumplimiento, se hace una descripción por cada subsistema con algunos de sus registros de implementación en el Sistema Integrado de Gestión.

Para la elaboración del presente informe se retoma el resultado de la evaluación al cuatrimestre noviembre 2013-febrero 2014, además de la aplicación de la encuesta propuesta por el DAFP a los directivos, el resultado de las auditorías internas a cargo de la Oficina Nacional de Control Interno, señalando las principales acciones de mejoramiento que se han comprometido y su estado de implementación a la fecha de corte de este informe.

1.SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO

AVANCES

1.1 AMBIENTE DE CONTROL

Mediante el Proyecto de inversión BPUN 1614 -en la meta 2.2 se encuentra la actividad de "Actualizar la normatividad y la documentación que rige el Sistema Integrado de Calidad de acuerdo a metas preestablecidas alineadas con los fines y propósitos de la Universidad", durante el cuatrimestre se han desarrollado actividades dirigidas a "Reorientar el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad y la Cultura Organizacional hacia el mejoramiento sostenible.." como está establecido en el Plan Global de Desarrollo 2013-2015, razón por la cual, se ha ido actualizando la normativa parcialmente teniendo en cuenta que aún se están llevando a cabo ajustes a las estructuras organizacionales de la Universidad, actualización y puesta al día de los diferentes procesos, coordinación con los responsables de calidad en las Sedes, definición y unificación de lineamientos para los diferentes componentes del Sistema Integrado de Gestión, la imagen del sistema y estudio de las demás normas, entre otros.

La Dirección Nacional de Bienestar Universitario en conjunto con la Dirección Nacional de Personal establecieron la Circular 004 del 7 de mayo de 2014 con el fin de establecer lineamientos de aplicación de la Resolución de Rectoría RG-028 de 2012: inducción y re inducción para servidores públicos de la Universidad. Allí se determinaron los contenidos mínimos obligatorios, para realizar inducción de servidores que ingresaron a la Universidad entre mayo de 2013 y abril de 2014 entre los que se encontraban el Fortalecimiento del Entorno Ético y de la Convivencia así como, el Sistema Integrado de Gestión de la Universidad Nacional de Colombia.

Dentro de las actividades desarrolladas para la socialización del compromiso ético se encuentran las siguientes: En la sede Bogotá se realizaron murales en todas las facultades respondiendo frases concretas, invitando a la comunidad universitaria a plasmar su compromiso desde el ejercicio de los valores éticos UN, de igual manera se realizaron charlas UN espacio abierto a la diversidad. En la Sede Manizales el tema de la ética, inducción al compromiso ético, y compromiso ético de la Universidad Nacional, es abordado en la fase semestral de inducción, en el marco de la cátedra "Conociendo a la Universidad". En la Sedes Medellín, Palmira, Caribe y Orinoquia se desarrollaron charlas, actividades lúdicas recreativas estas en el marco de los valores institucionales.

En mayo del presente año, las Direcciones Nacionales de Bienestar y Personal Académico y Administrativo, realizaron la jornada de inducción conjunta a los servidores públicos administrativos, en la cual se socializó el compromiso ético de la Universidad, se realizó el análisis y reflexión en torno a dilemas éticos que se pueden presentar en la Universidad y se

presentaron las grandes apuestas de la Universidad para mejorar la convivencia, entre otros temas.

Mediante Circular DNPPA No. 16 de junio de 2014, se establecieron lineamientos en cuanto a la toma de conciencia Sistema de Gestión de Calidad, Manuales de funciones y competencias laborales, programa de inducción y re inducción, complemento de la Circular DNTH No. 07 de 2013 "*Lineamientos Plan de Capacitación para Funcionarios Administrativos 2013/2015*".

Las estrategias determinadas en el marco de la Circular 16 de 2014 fueron las siguientes :i) incluir en el plan de capacitaciones anual de Sedes, eventos de formación que busquen la toma de conciencia de los servidores públicos hacia el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad, ii) en las programas de inducción y re inducción se deben incluir actividades orientadas a fortalecer el Sistema de Gestión de Calidad de la UN, incluyendo temas como las características del sistema, la funcionalidad, actualización e implementación del mismo, iii) a la luz de la revisión de los Manuales de Funciones y de Competencias Laborales de los cargos administrativos de la planta global de la UN, que se adelantara a partir del mes de Julio, cada Manual deberá contener dentro de las funciones esenciales una función asociada a la participación de los servidores públicos en el Sistema de Calidad de la UN, teniendo en cuenta el cargo, área de desempeño y procedimientos en los cuales se encuentra involucrado el cargo, iv) se estableció un compromiso en el marco del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, para el desarrollo de competencias y habilidades de servicios al ciudadano, mediante programas de capacitación.

En el cuatrimestre en evaluación se han desarrollado 12 eventos de capacitación beneficiando 28 funcionarios en diferentes temas con el fin de el mejoramiento de las capacidades y habilidades de los funcionarios. Las acciones concretas de de formación para el trabajo y el desarrollo humano han cubierto durante la presente vigencia el 7.9% del 40% que se tiene previsto para el trienio 2013-2015 para los servidores administrativos adscritos al Nivel Nacional.

De acuerdo con lo registrado en el Sistema de Información de Talento Humano SARA a 31 de mayo de 2014, reporta un total de 148 docentes en Comisión de estudios (141 Doctorado, 7 Maestría).

En las sedes Amazonia, Bogotá, Medellín, y en Nivel Nacional las Direcciones de Personal y Bienestar trabajaron de manera conjunta para adelantar los procesos de inducción y re inducción del personal administrativo, los cuales se realizaron durante el primer semestre del 2014.

Como parte de las medidas que permiten el mejoramiento del clima laboral, y en cumplimiento de lo establecido en la Resolución No. 1010 de Septiembre de 2013, "*por la cual se unifican los criterios normativos y procedimentales internos, y se implementan los mecanismos de prevención y corrección de las conductas que constituyen acoso laboral para la UN*" se constituyó el Comité de Convivencia Laboral del Nivel Nacional que inicio sus actividades desde el pasado mes de abril de 2014.

La División Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional se encuentra elaborando el programa para la identificación y control de los factores de riesgo Psicosocial, con el que se busca identificar los factores de riesgo y condiciones que pueden estar afectando la percepción que tienen los funcionarios del medio ambiente laboral.

Se formulo a nivel metodológico el proceso de evaluación del desempeño desde el modelo de competencias para la Universidad, con base en esto, durante el primer semestre se desarrolló un instrumento piloto para la evaluación del desempeño en el Sistema de Información de Talento Humano SARA; la sistematización de la información permitirá que se puedan manejar con mayor eficiencia la evaluación. Se espera presentar este modelo en sesión de la Comisión Nacional de Carrera Administrativa del mes de agosto, para su aprobación y proseguir con la proyección de la reglamentación que sustenta el nuevo proceso de evaluación para los empleos de Carrera Administrativa.

Evaluación Docente Integral con Fines de Mejoramiento (EDIFICANDO) es el conjunto de instrumentos, aplicaciones y procesos de la Universidad Nacional de Colombia que permite entregarle a los docentes y a las diferentes instancias institucionales información oportuna sobre su desempeño, obtenida mediante la participación de diferentes perspectivas de la comunidad académica.¹

El plan de vacantes correspondiente al personal académico se ha estructurado de acuerdo a lo establecido en el Acuerdo 123 de 2013 del Consejo Superior Universitario- Estatuto de Personal Académico, el cual establece los lineamientos para la provisión de cargos de planta docente, previo concurso abierto y público. No obstante, las convocatorias realizadas en la vigencia 2013 y que se esperan sean provistas en 2014 fueron emitidas bajo lo establecido en el Acuerdo 016 de 2005 del CSU, la Resolución de Rectoría RG No 041 de 2013.

El plan de vacantes correspondiente al personal administrativo se ha estructurado de acuerdo a lo establecido en el Acuerdo

¹ <http://www.edificando.unal.edu.co/>

067 de 1996 del CSU- Estatuto de Personal Administrativo, el cual establece los principios de Carrera Administrativa y la Resolución de Rectoría 391 de 2010 "por medio de la cual se modifica la Resolución de Rectoría 454 de 1988" en la que se establecen los lineamientos para la provisión de cargos de planta administrativa, previo concurso de méritos en la modalidad de ascensos y abiertos. El plan de vacantes de personal docente y administrativo se encuentra publicado en la página Web [www://www.unal.edu.co/dnp/](http://www.unal.edu.co/dnp/) en el link documentos de interés.

De acuerdo con lo estipulado en Resolución de Rectoría 1428 de 2006, el Comité Nacional de Coordinación del Sistema de Control Interno y los Subcomités de Coordinación de las sedes Medellín, Manizales y Palmira para el periodo en evaluación se han realizado tres (3) reuniones en el Nivel Nacional y cuatro (4) reuniones en cada una de las sedes incluida la sede Bogotá en la periodicidad y frecuencia establecidas.

Teniendo en cuenta lo establecido en el Decreto 0984 de 2012 Ministerio de Hacienda y Crédito Público, la Resolución de Rectoría 407 del 21 de 2004, la Oficina Nacional de Control Interno elaboró el Informe de seguimiento a las políticas de austeridad y eficiencia del gasto correspondiente al periodo Enero a Marzo de 2014. Como resultado de este seguimiento se concluyó que, En general, la Universidad presenta sujeción a las normas de austeridad en el Nivel Nacional y en las Sedes Bogotá, Medellín, Manizales, Palmira y Sedes de Presencia Nacional: Orinoquía, Amazonía, Caribe y Tumaco. En este sentido, los gastos o erogaciones realizados durante el trimestre reportado, se ajustan a las normas emitidas por la Institución. De igual manera, en particular para la Sede Bogotá y Nivel Nacional se observaron algunas órdenes contractuales sobre las cuales se solicitará por parte de la ONCI la información adicional sobre la justificación de tales erogaciones.

A partir de la información reportada por la Dirección Nacional de Planeación y Estadística de la Universidad, la Oficina Nacional de Control Interno realizó el seguimiento al avance de las actividades planteadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2014, con corte Abril 30 de 2014 según lo dispuesto en el Artículo 5 del Decreto 2641 de 2012, como resultado de este seguimiento la ONCI concluyó que aunque la Universidad ha desarrollado el plan dentro del cronograma propuesto, se requiere que algunas actividades avancen con mayor agilidad. Así mismo, es importante que las áreas responsables adelanten actividades como el fortalecimiento del entorno ético, la definición del plan de tratamiento de los riesgos de corrupción en los procesos críticos, la selección y automatización de trámites críticos en el marco de una estrategia anti trámites, la realización de los eventos en torno a la sensibilización de atención al ciudadano y la evaluación de los mecanismos del Sistema de Quejas Reclamos y Sugerencias, lo anterior, dada la importancia de estas actividades como base de la lucha contra la corrupción. Este informe de seguimiento puede ser consultado en http://www.unal.edu.co/control_interno/Informesexternos/Informes%202014/STO_PLAN_ANTICORRUPCION_30ABRIL2014.pdf

1.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Actualmente se está llevando a cabo el ajuste a la propuesta de Régimen de Planeación, que fue inicialmente presentada al Consejo Superior Universitario, especialmente en lo concerniente a los temas de principios, análisis prospectivo, planeación estratégica y planeación operativa, sistema de indicadores estratégicos, rendición pública de cuentas y estatuto anticorrupción.

En cuanto al avance del Plan Global de Desarrollo 2013-2015 " Calidad Académica y Autonomía Responsable" aún no se cuenta con información de los avances correspondientes al primer semestre de 2014, en razón a que actualmente esta información se encuentra en proceso el diligenciamiento por parte de los Directores de Proyectos de inversión de gestión y soporte institucional, cuya fecha límite de ingreso está prevista para el día 25 del próximo mes de julio.

En cuanto a la construcción del Plan Estratégico Institucional 2034, se aprobó en marzo 13 de 2014 la formulación detallada del proyecto Construcción de la visión y el plan prospectivo de la Universidad Nacional a 2034 - etapa I. Así mismo se elaboró un documento de marco conceptual y de procedimiento para la construcción de la visión y el plan prospectivo de la Universidad al año 2034.

En otra etapa del proyecto Visión 2034, expertos de diversas áreas del conocimiento discutieron sus puntos de vista y aportes sobre las nueve dimensiones en que se estructura esta iniciativa de cara a la Nación y a la comunidad académica internacional. Ver a la universidad como una oportunidad de inclusión y de equidad social y definir su función en el ámbito latinoamericano y mundial fueron algunas de las temáticas abordadas en las discusiones de investigadores y docentes.

No se han realizado cambios en el mapa de procesos. Actualmente, el mapa de procesos de la Universidad Nacional cuenta con 16 macroprocesos y 63 procesos.

La actualización de las caracterizaciones de proceso ha sido una de las actividades fundamentales en diferentes momentos por la Vicerrectoría General. Por considerarse, de vital importancia su actualización a la luz de la mejor gestión desde la Vicerrectoría General se solicitó apoyo técnico a los responsables de calidad de las sedes Bogotá, Medellín y Manizales quienes cuentan con la capacidad instalada de acompañamiento técnico para acompañar a los responsables de los procesos en el Nivel Nacional en la simplificación de los procesos y construcción de propuestas de ajuste a las caracterizaciones. El ejercicio se desarrolló en la semana del 24 al 27 de junio de 2014 arrojando un resultado parcial de disminución de 30 procesos aproximadamente de los 63 procesos con los que cuenta la Universidad.

1.3 ADMINISTRACIÓN DE RIEGOS

Durante el último trimestre de 2013 se solicitó a los responsables de los 5 planes de tratamiento de los riesgos estratégicos de la UN definidos desde 2011, el seguimiento y cierre de los planes de tratamiento, de los cuales a la fecha 3 se encuentran en etapa de verificación de eficacia y 2 se encuentran finalizados.

Durante el mes de noviembre de 2013 se inició la revisión del Mapa de Riesgos Estratégico de manera participativa con los delegados en el Nivel Nacional de los principales procesos de la UN. Se revisó la Metodología actualizada de Gestión del Riesgo de la UN, y se presentó de manera clara y concreta a los participantes en el Taller Técnico, se identificaron 7 riesgos estratégicos, y se distribuyó la responsabilidad de levantar sus causas y consecuencias entre los asistentes al taller, una vez terminado el análisis, se realizaría una reunión con todo el equipo de delegados inicial y así preparar la propuesta que se presentará a la Alta Dirección.

La metodología aplicada en la elaboración de los mapas de riesgos de la Universidad está basada en la Guía para la Administración del Riesgo del DAFP. Teniendo en cuenta los datos incluidos en el aplicativo Soft Expert, se registraron 250 mapas de riesgo² por proceso en todas las Sedes. De este total el 68% se encuentran completos con todos sus riesgos calificados y planes de tratamiento asociados y el 32% restante se encuentran incompletos. Esta Información se debe tener en cuenta para realizar una correcta gestión del riesgo en el 2014, teniendo presente que todos los riesgos identificados deben ser valorados y que en los casos en los que se tenga un riesgo significativo (calificado en zona de riesgo alta o extrema), necesariamente se debe asociar un plan de tratamiento.

En la elaboración de los mapas de riesgo algunos procesos definieron un único mapa de manera estandarizada con todas las Sedes y otros lo hicieron por cada Sede de acuerdo con la aplicabilidad del proceso. Así las cosas, se cuenta con 6 mapas de riesgo estandarizados con una única matriz de riesgos aplicable a las sedes andinas y de presencia nacional correspondientes a los procesos de: Presupuesto, Adquisición de Bienes y Servicios, Gestión de Bienes, Tesorería, Contable y Coordinación y Gestión de los procesos administrativos y financieros.

Debido a que los mapas de riesgos correspondientes a la vigencia 2012 se construyeron en el último trimestre del año, se dio alcance a su cubrimiento para la gestión del riesgo de 2013. Adicionalmente, los planes de tratamiento de dichos mapas de riesgos se ejecutaron en esta vigencia, por lo cual las Sedes no actualizaron mapas de riesgos durante 2013 a excepción de la Sede Medellín que elaboró mapas de riesgos de los procesos aplicables a la Sede pero no realizó el registro en el aplicativo Soft Expert. En el 2012 se asociaron 618 planes de tratamiento a los riesgos identificados, de estos 30 (5%) se encuentran en etapas previas a la ejecución, 89 (14%) se encuentran en etapa de ejecución, 72 (12%) se encuentran en etapas finales de verificación de eficacia y comunicación, 420 (68%) se encuentran finalizados y 7 (1%) se encuentran cancelados. En total a la fecha se tienen 191 planes de tratamiento que continúan abiertos, es decir el 31% (identificación, análisis, planificación, ejecución, eficacia y comunicación).

DIFICULTADES

1.1 AMBIENTE DE CONTROL

Como resultado del subproyecto de Fortalecimiento del Entorno Ético desarrollado entre 2010 y 2012, a finales de 2012 se publicó el documento Sistema de gestión del entorno ético, componente observatorio ético, Lineamientos Generales³, en el que se presenta la metodología, actividades y recomendaciones para el funcionamiento del Observatorio Ético, organismo diseñado con el objetivo de estudiar y analizar el conocimiento del Compromiso Ético por parte de los miembros de la

² Debido a que los mapas de riesgos correspondientes a la vigencia 2012 se construyeron en el último trimestre del año, se dio alcance a su cubrimiento para la gestión del riesgo de 2013. VRG 510 DE 2014

³ <http://www.simege.unal.edu.co/images/SubProyectos/Documentos/LineamientosOEEFinal.pdf>

comunidad universitaria, la práctica de los siete valores allí declarados y la implementación del Sistema de Gestión del Entorno Ético. Sin embargo, después de finalizado el subproyecto, no se han definido responsables del mantenimiento del Observatorio del Entorno Ético y por lo tanto, durante 2014 no se han adelantado actividades relacionadas.

No se evidencia avances para la reglamentación de la política de incentivos de los servidores administrativos de la Universidad Nacional.

La Dirección Nacional de Personal Académico y Administrativo desde noviembre de 2013, le solicito a la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa los recursos de funcionamiento para realizar durante el año 2014, la medición del Clima Organizacional en la Universidad, sin embargo a la fecha no se ha recibido respuesta sobre la asignación de este rubro.

Aunque la División Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional se encuentra trabajando en la formulación del Plan Maestro de Salud Ocupacional para el trienio 2013-2015, teniendo en cuenta la norma NTC OHSAS 1800, sin embargo en el cuatrimestre en evaluación no se evidencia avances en la formulación del mismo.

1.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Según lo manifestado por la Dirección Nacional de Planeación y Estadística, se debe esperar que como mínimo se discutan y aprueben las modificaciones al Estatuto General de la Universidad concernientes al Sistema de Planeación de la Universidad, para el ajuste a la propuesta de Régimen de Planeación.

1.3 ADMINISTRACIÓN DE RIEGOS

No se evidencia en el cuatrimestre en evaluación actividades tendientes a fortalecer el componente de administración del riesgo, centrando la gestión en aquellos riesgos de mayor impacto en los objetivos estratégicos, considerando que en la medida en que aumenta el número de planes de tratamiento formulados disminuye la capacidad de implementación y seguimiento a los mismos.

Con el fin de atender la obligatoriedad en la adopción del Estatuto Anticorrupción se dio prioridad a la formulación del mapa de riesgos de corrupción institucional por lo cual no ha sido posible concluir la actualización del mapa de riesgos estratégico de la UN.

En la auditoría de reactivación de la Certificación en Calidad de la UN realizada en febrero de 2014 por ICONTEC se identificó una No Conformidad Menor asociada con la gestión del riesgo a partir de la cual se documentó un plan de mejoramiento orientado a la actualización de los mapas de riesgos de procesos para 2014 – 2015 y la evaluación de la gestión del riesgo de 2012 – 2013.

Las Sedes con mayor nivel de retraso en la gestión de sus planes de tratamiento son: Amazonas, Nivel Nacional, Bogotá y Manizales. De igual manera en el Nivel Nacional se construyó una acción correctiva derivada de la materialización del riesgo "Creación y apertura de programas" asociada al proceso "Gestión de programas curriculares" que se encuentra en la etapa de análisis de causas y está vencido.

2. SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN

AVANCES

2.1 ACTIVIDADES DE CONTROL

A partir de los hallazgos de la auditoría externa de la Contraloría General de la República de la vigencia 2012 en la UN, se documentó un plan de mejoramiento asociado con la planeación operativa que contiene las siguientes actividades para ser ejecutadas en 2014 bajo la responsabilidad conjunta de la Vicerrectoría General y la Dirección Nacional de Planeación y Estadística: i) Definir el concepto de planeación operativa institucional y la manera como se debe ejecutar y evaluar en la UN articuladamente con la planeación institucional. ii) Redefinir la clasificación que debe tener la planeación operativa institucional como procesos, subproceso o procedimiento. iii) Concepto funcional del aplicativo SIPLO como mecanismo de recolección de la información de la planeación operativa institucional. iv) Emitir concepto general para el uso del aplicativo SIPLO a partir del ejercicio de la planeación operativa de la Universidad. v) A partir del concepto general emitido para el uso del aplicativo SIPLO, definir y socializar la metodología para la formulación, ejecución y seguimiento de la planeación

operativa institucional y el mecanismo de recolección de la información de la misma.

En lo referente a los indicadores estratégicos, durante el año 2014 se han realizado las siguientes acciones dentro de las cuales se han discutido los atributos de oportunidad, finalidad, claridad, practicidad, confiabilidad y otros asociados a los actuales indicadores disponibles y a futuros construibles: i) Creación de la Oficina Nacional de Estadística mediante Resolución 383 de 2014 de la Rectoría. ii) Construcción de una propuesta preliminar conceptual de indicadores estratégicos actualizados para la Universidad con sus respectivas dimensiones de visualización. iii) Construcción de una guía conceptual y metodológica que facilite la armonización entre los indicadores estratégicos y los asociados a los procesos y macroprocesos del Sistema de Calidad de la Universidad.

Desde comienzos del 2013 se definió la necesidad de establecer un trabajo conjunto entre la Dirección Nacional de Planeación y Estadística y la Vicerrectoría General para determinar el tratamiento que se debe dar a los indicadores de la Universidad y revisar la información existente al respecto. Para el efecto se han desarrollado reuniones con periodicidad semanal durante todo el semestre de 2014, en las cuales inicialmente se discutieron los fundamentos de la existencia de la Unidad Estadística, sus obligaciones, su alcance, los funcionarios responsables y el proyecto de Resolución de Rectoría para su formalización, que posteriormente fue emitida oficialmente y publicada en el Régimen Legal Institucional. De igual manera, se ha realizado el diagnóstico de información estadística de la UN, la información generada a partir de los sistemas de información existente y la información estadística de la UN solicitada por entes externos.

Adicionalmente, en marzo de 2014 la Vicerrectoría General en conjunto con la Dirección Nacional de Planeación y Estadística documentó un plan de mejoramiento para atender la no conformidad menor identificada por ICONTEC en la auditoría externa de febrero de 2014, asociada con la recopilación y análisis de los indicadores de gestión de la Universidad, que incluye actividades de responsabilidad de ambas partes para ser ejecutadas durante 2014 entre las cuales se encuentra la realización de un diagnóstico de los indicadores de proceso existentes en la UN, la elaboración de una guía orientadora para el manejo conceptual y metodológico de los indicadores estratégicos y de gestión por procesos, la realización de una prueba piloto en la aplicación de la guía orientadora y el posterior ajuste de la misma para su puesta en marcha definitiva.

2.2 INFORMACIÓN

El Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias en la Universidad Nacional de Colombia dispone de los elementos básicos establecidos por las normas externas e internas; es decir: i) medios de recepción, ii) medios de atención y iii) responsables de las respuestas. Igualmente se resalta que las Secretarías General y de Sedes, han realizado esfuerzos para mejorar la administración del mismo, la Sede Bogotá continúa trabajando con el formulario implementado en la plataforma para que el usuario en cualquier momento durante las 24 horas del día, pueda adelantar sus peticiones a los cuales puede hacerles seguimiento mediante el número de registro que se le asigna, el cual le permite de manera inmediata y resumida saber el estado del trámite y la Oficina de la Sede donde se encuentra.

La Secretaría de Sede Manizales reitera que se han llevado a cabo todas las actividades establecidas en la normatividad que rige la materia. Decreto ley 1437 de 2011, la Secretaría de la Sede Palmira indica que toda solicitud radicada en el SQR recibe la connotación de derecho de petición, por lo tanto se aporta su respuesta conforme lo establecido en el Código del Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, simultáneamente se efectúa un seguimiento a las contestaciones recibidas buscando que las mismas sean de fondo y redunden en el mejoramiento de los procesos y las áreas, La Sede Orinoquia por ejemplo definió un procedimiento para la gestión de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información (QRSYS) que permite al funcionario de Sede orientar su gestión para atender las diferentes solicitudes. Dentro de los mecanismos de seguimiento se cuenta con el registro, clasificación y gestión de las solicitudes a través del Sistema. Adicionalmente, cada trimestre se solicita a las dependencias informar y remitir a la Secretaría de Sede las QRSYS tramitadas directamente por cada dependencia con el fin de asegurar que todas las solicitudes hayan sido atendidas.

Durante 2013 la Vicerrectoría General realizó actividades encaminadas a conocer el desempeño del Sistema de Información de Voz que se utilizó hasta 2012 en la UN incluyendo el diagnóstico de los servicios ofrecidos por el proveedor del call center. A partir del análisis realizado se concluyó que era conveniente y posible contar con un desarrollo propio del portal de servicios propios de la Universidad. Para iniciar esta actividad se construyó la matriz de servicios ofrecidos por cada uno de los procesos (Inventario de Servicios), los cuales deben validarse con los responsables de los procesos. A partir de ello, se prevé el desarrollo del Portal de Servicios UN.

A 2013 el Sistema Buen Trámite cuenta con 242 solicitudes registradas, de las cuales 226 se encontraban cerradas, es decir más del 90%. La mayor parte de las solicitudes registradas y clasificadas se encuentran asociadas a los macroprocesos de

Gestión Administrativa y Financiera y Formación, y existe un 35% de solicitudes que no se encuentran clasificadas. Se espera que en 2014 se gestionen las solicitudes pendientes de años anteriores para garantizar la atención y respuesta a los usuarios solicitantes de tal manera que se logre una depuración completa de los temas pendientes para poder realizar la articulación con un nuevo sistema institucional de gestión de quejas, reclamos, sugerencias, reconocimientos y solicitudes de información.

La Oficina Nacional de Gestión y Patrimonio Documental elaboró el Plan Institucional de Archivos de la Universidad para la vigencia 2014 el cual está formulado en cinco líneas de acción que se trabajarán con un enfoque sistémico focalizando todas las actividades al desarrollo y alimentación del sistema de archivo las líneas de acción son: i) Políticas de Archivo, ii) Sistema Gestión Documental Electrónica, iii) Protección del Patrimonio Documental, iv) Cooperación Interinstitucional, v) Implementación de la Gestión Documental.

Al declararse desierta la licitación para la adquisición de un software SGDEA (Sistema de Información de Gestión Documental de Archivos), se establecieron nuevos parámetros que se encuentran en el PINAR 2014 de la Oficina Nacional de Gestión y Patrimonio Documental para iniciar la implementación del sistema de gestión documental electrónica de archivos la cual se compone de tres fases: i) Garantía de transferencia continua y protección de la información y datos de los sistemas de información a servidores centrales, ii) adopción y/o adaptación de sistemas (s) de administración de documentos a la UN. Conformación de un SGDEA (Oficina Nacional de Gestión y Patrimonio Documental y la Dirección Nacional de Tecnologías y Comunicación, iii) adopción y/o adaptación de sistemas (s) de mensajería electrónica de la UN y su integración al SGDEA.

2.3 COMUNICACIÓN PÚBLICA

Por medio del Acuerdo 139 de 2014 se establece el proceso permanente de rendición pública de cuentas en la Universidad Nacional, según lo establecido en el mencionado Acuerdo, se efectuara en cada año una jornada de rendición pública de cuentas Nacional de la vigencia inmediatamente anterior, la cual se llevó a la cabo en la Ciudad de Bogotá el 29 de mayo de 2014 y jornadas regionales en la Sede Manizales se realizó el 11 de junio de 2014, de igual manera en la Sede Palmira el 13 de junio de 2014.

La Unidad de Medios de Comunicación UNIMEDIOS en el marco del Plan global de desarrollo 2013-2015, cuenta con 6 proyectos aprobados. Estos están relacionados con: debates públicos y repositorio digital de la Universidad Nacional de Colombia, apropiación, activación y reconocimiento del patrimonio arquitectónico y de archivo especiales de la UN, Política de Comunicaciones para la UN, sistema de comunicación digital, campañas institucionales para el mejoramiento del clima institucional, red de fortalecimiento radiofónica de la UN.

A junio de 2014, el aplicativo Régimen legal cuenta con 14.216 documentos publicados. Esto representa un incremento de 5.322 publicaciones desde diciembre de 2013, este incremento obedece en primer lugar a los acatos administrativos y académicos de carácter general que han sido expedidos por las autoridades de Nivel Nacional y de los noveles de Sede y de facultad en el periodo correspondiente a enero 2014 a la fecha en total suman 430 normas expedidas. En segundo lugar los otros documentos publicados corresponden al avance en la ejecución del proyecto de inversión que actualmente tiene a cargo la Secretaria General proyecto denominado "*Consolidación del Sistema de Información Normativa, Jurisprudencial y de conceptos "Régimen Legal"- Segunda Etapa*". En el marco de este proyecto se han publicado desde su inicio más de 5.000 normas que hacen parte del componente histórico de la Universidad desde el año 1936 a 1992.

La Dirección Nacional de Planeación y Estadística mediante su página web <http://www.onp.unal.edu.co/> en unos de sus módulos "Estadísticas e indicadores" presenta (aspectos conceptuales de los indicadores, los indicadores básicos de la vigencia y las cifras históricas), igualmente se presenta de manera anual la "Revista Estadísticas e Indicadores de la Universidad Nacional de Colombia" que puede ser consultada en la misma página.

La Universidad con el fin de realizar las mediciones para evaluar los canales de comunicación de la UN realiza encuestas mensuales sobre: monitoreo de medios (noticias de la UN negativas, neutras y positivas), se realiza también el sondeo Web Prisma TV en términos de contenido, imagen categorías, así mismo el sondeo Web UN- Radio en cuanto al número de visitas recibidas. Además se realiza la medición de la campaña institucional Orgullo UN, con tres enfoques: institucional, patrimonio y comunidad. Otras de las encuestas que se ejecutan tienen que ver con los Boletines de la UN y las estadísticas Web de los debates.

2.1 ACTIVIDADES DE CONTROL

A la fecha no se ha iniciado el ejercicio de medición de los indicadores para evaluar la gestión del riesgo, considerando que durante la vigencia 2012 se dio inicio a la aplicación de la nueva metodología de administración del riesgo y teniendo en cuenta que los mapas se construyeron en el último trimestre del año, se dio alcance a su cubrimiento para la gestión del riesgo de 2013. Debido a que la medición de algunos de los indicadores requiere un análisis comparativo de dos periodos, hasta este momento no se puede desarrollar esta metodología.

2.2 INFORMACIÓN

A la fecha cada sede gestiona las quejas, reclamos y sugerencias mediante su propio Sistema pues la Universidad no ha establecido un sistema unificado para la gestión de estas comunicaciones que permita contar con criterios institucionales para su clasificación y análisis. Sin embargo, a partir de la gestión reportada por las Sedes a la Secretaría General ha sido posible establecer equivalencias entre los respectivos informes y se ha identificado que aunque no se cuenta con mecanismos de seguimiento unificados en todas las Sedes con respecto a la calidad y oportunidad en la respuesta a los derechos de petición, estos se gestionan siguiendo la normatividad vigente.

El periodo de transición del anterior Sistema de Mejor Gestión UN-SIMEGE al Sistema de Calidad Institucional que responde a las directrices del Plan Global de Desarrollo 2013-2015, la falta de una reglamentación interna del Buen Trámite, además de la necesidad de definir un sistema unificado en la UN para la gestión de quejas, reclamos, sugerencias, reconocimientos y solicitudes de información, favorecieron la disminución de la promoción del uso del Sistema Buen Trámite y por lo tanto la reducción de las solicitudes. Se espera que durante 2014 se establezcan criterios institucionales para la gestión de QRyS que contemplen las solicitudes asociadas con Buen Trámite y de esta manera disponer de un solo Sistema para la gestión de este tipo de comunicaciones.

3. SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACIÓN

AVANCES

3.1 AUTOEVALUACIÓN

Desde mayo de 2014 se cuenta con el Informe de Revisión por la Dirección 2013 desarrollado en todos sus componentes exigidos por la NTCP1000:2009, sin embargo no ha sido posible su presentación a la Alta Dirección para su revisión y aprobación por inconvenientes de agenda.

El Programa de Auditorías Internas de Calidad de la UN 2013-2014 fue aprobado en sesión del 19 de septiembre por el Comité Nacional de Control Interno. En este programa se propuso iniciar el ejercicio de auditorías internas en 2013 en la Sede Medellín, considerando los macroprocesos más críticos incluyendo los tres misionales y aquellos donde se identificaron hallazgos de auditoría externa. Así mismo, en reunión extraordinaria del Subcomité de Control Interno de la Sede Manizales, consideraron importante iniciar las auditorías internas de Calidad en el mes de diciembre 2013 en los macroprocesos misionales y el macroproceso de gestión de laboratorios. Entre marzo y abril de 2014, los 22 procesos seleccionados por la Alta Dirección, en las Sedes de forma aleatoria, así mismo entre Julio y agosto de 2014, los demás procesos, en las sedes de forma aleatoria.

3.2 EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

La Oficina Nacional de Control Interno cuenta con un Plan de Trabajo en el que se incluyen los siguientes grupos de actividades: a. Actividades propias de la dirección, b. Fortalecimiento institucional, c. Plan Nacional de Auditorías de Control Interno, d. Otras actividades de control. Dicho Plan de Trabajo anual (Plan de Auditorías) fue aprobado mediante el Acta No 1 de 2014 (24 de enero) del Comité Nacional de Coordinación del Sistema de Control Interno, y posteriormente socializado en las diferentes sedes de la Universidad.

A 30 de junio de 2014, el informe del nivel de cumplimiento del plan de actividades (SAA) para el primer semestre reporto lo siguiente: i) Actividades propias de la dirección (49%), ii) Fortalecimiento institucional (43%), iii) Plan Nacional de Auditorías de Control Interno (74%), iv) Otras actividades de control (56%).

3.3 PLANES DE MEJORAMIENTO

El plan de mejoramiento suscrito con la Contralora General de la República a 31 de marzo de 2014 presenta un cumplimiento 69.11% y un grado de avance del 26.41%, del total de 278 actividades formuladas para los 120 hallazgos de la auditoría realizada por la Contraloría General de la República, se reportaron 55 actividades cumplida, 196 en proceso y 27 incumplidas. El informe de seguimiento fue presentado al Comité Nacional de Coordinación del Sistema de Control Interno el 29 de abril de 2014. Este informe de seguimiento puede ser consultado en http://www.unal.edu.co/control_interno/Informesexternos/Informes%202014/AVANCE_PRIMER_TRIMESTRE_2014_CGR.pdf

A partir de la Auditoría en Sitio, el ICONTEC identificó nueve (9) No Conformidades asociadas a diferentes requisitos de la NTCGP1000:2009, los planes de acción para el tratamiento de las no conformidades detectadas en la auditoría se revisaron y fueron aprobadas el día 01 de abril de 2014, por parte de la firma certificadora. Así mismo se tiene pendiente la aprobación del plan de mejoramiento archivístico con el Archivo General de la Nación, dichas acciones emprendidas en los mencionados planes han permitido crear estrategias para la mejora en los procesos, así como acciones que mejoren el cumplimiento de los objetivos de la universidad.

El esquema del proceso de valoración al mérito para los funcionarios vinculados en Carrera Administrativa corresponde a concertación de las acciones a ejecutar por parte del servidor público en el marco del periodo a evaluar, las cuales están sujetas a revisión permanente por parte del Superior Funcional. El componente sustancial del proceso de Valoración del Merito es la retroalimentación constante por parte de las Jefaturas para el mejoramiento continuo administrativo en desarrollo de las actividades encomendadas.

DIFICULTADES

3.1 AUTOEVALUACIÓN

Aunque se realizan actividades de autoevaluación, ésta aún no es una práctica generalizada al interior de las unidades administrativas de la Universidad.

Si bien ya se tiene el Informe de la Revisión por la Dirección cumpliendo lo establecido en el procedimiento U-PR-14.002.002, a la fecha aun no se ha socializado con los representantes de la Alta Dirección, quien son los que revisan los resultados obtenidos y toma decisiones para mejorar los resultados. Es importante agilizar esta socialización ya que con los resultados de este informe surge un impulso para mejorar.

3.3 PLANES DE MEJORAMIENTO

Aunque los procesos de evaluación al mérito y evaluación docente contemplan algunos elementos relacionados con lo que deben contener los planes de mejoramiento individual, aún no se cuenta con herramientas (procedimientos, formatos, aplicativos, etc.) a través de las cuales se logre i) que la retroalimentación sobre el desempeño individual conlleve a la formulación de acciones de mejoramiento individual con el fin de superar las brechas presentadas entre su desempeño real y el desempeño que se espera de él, ii) que se faciliten el seguimiento al desarrollo y efectividad de las acciones de mejoramiento individual, y iii) que se documenten las acciones de mejoramiento individual y los resultados de su seguimiento. El plan de mejoramiento individual, deberá consignar los compromisos asumidos por el servidor para mejorar aquellas actitudes o conductas laborales que inciden en su desempeño, incluido el compromiso de recibir la capacitación que permitirá mejorar su capacidad individual para el desempeño del cargo⁴.

ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

La Universidad Nacional de Colombia según los resultados de la encuesta realizada en febrero de 2014, por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, se encuentra en un nivel de madurez *Satisfactorio*, lo que sugiere que debe continuarse con actividades de mantenimiento para su sostenimiento a largo plazo.

La Universidad atravesó por un periodo de transición del anterior Sistema de Mejor Gestión UN-SIMEGE al Sistema de Integrado de Calidad, la adopción del nuevo esquema del SGI ha generado el espacio y la oportunidad para que se optimicen los procesos y procedimientos obedeciendo a las mejores prácticas y orientándose hacia la consolidación de una organización

⁴ Basado en el documento *Compilación de conceptos frente a la importancia del MECI en el estado Colombiano, DAFP, 2010*

que trabaja por procesos y basada en el conocimiento.

Se requiere mayor compromiso por parte de los responsables de los procesos para realizar una adecuada administración de riesgos, medición de indicadores de gestión y mejora continua.

RECOMENDACIONES

Realizar los ajustes necesarios para adaptar, los cambios surtidos en la actualización del MECI, teniendo en cuenta las cinco (5) fases planteadas en el Manual Técnico MECI 2014, en el periodo de transición para la Actualización del Modelo Estándar de Control Interno en la Universidad.

Definir estrategias que permitan dar celeridad a la adopción del Sistema Integrado de Gestión en su totalidad, de acuerdo con lineamientos establecidos mediante VRG 391 de 2014.

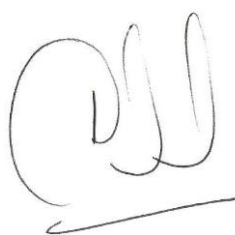
En el marco de la Circular No.16 de 2014 emitida por la Dirección Nacional de Personal Académico y Administrativo, es importante y necesario crear conciencia de autocontrol y autoevaluación en cada uno de los funcionarios de la Universidad en procura de que se demuestre efectividad y alcance en sus operaciones revisando los indicadores versus plan de acción y cada una de las metas y programas planeados. A partir de la puesta en marcha del plan de capacitaciones se pretende mejorar y avanzar hacia una mejor cultura de Autocontrol, lo que permitiría mayor organización y control en todos los macroprocesos y contribuiría de manera eficiente al mantenimiento del sistema.

Fortalecer las actividades relacionadas con: estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Establecer mecanismos de divulgación dirigido a la comunidad universitaria con el fin de contribuir al mantenimiento y mejora del observatorio del entorno Ético.

Fortalecer por parte de los responsables de cada uno de los procesos, los mecanismos de control y seguimiento de las acciones de mejora establecidas en los planes de mejoramientos y mapas de riesgos, teniendo en cuenta los hallazgos, observaciones y recomendaciones plasmadas en los informes de auditorías internas y externas.

Se hace necesario continuar el trabajo en aspectos fundamentales para el logro de los objetivos del sistema tales como determinar los criterios y métodos necesarios para: monitorear la efectividad y la eficiencia no solo de la operación, de la planeación operativa e institucional sino también del control de los procesos; realizar el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos a través de indicadores definidos no en cantidad, pero si en profundidad que permitan la toma de decisiones ; establecer controles sobre los riesgos identificados y valorados, entre otros.



CARLOS MANUEL LLANO ALZATE
Jefe Oficina Nacional de Control Interno