

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 Alzate Jefe de la Oficina Nacional de Control Interno-ONCI	Período evaluado: Marzo - junio 2013
		Fecha de elaboración: 23/07/2013

Subsistema de Control Estratégico

Avances

- El Sistema de Gestión de la Universidad articula el Modelo Estándar de Control Interno- MECI, la Norma Técnica de Calidad GP1000 y el Sistema de Desarrollo Administrativo- SISTEDA (Resolución de Rectoría 1066 del 4 de septiembre de 2007, por la cual se crea el Sistema de Mejor Gestión de la Universidad Nacional).

COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL

- El seguimiento a la implementación del Lineamiento de Comunicación del Entorno Ético en las Sedes, realizado a finales de 2012, permitió concluir que desde el punto de vista institucional las áreas de Bienestar Universitario cohesionan efectivamente la difusión de los valores éticos y su aplicación en la convivencia, constituyéndose en las principales promotoras del compromiso ético. El seguimiento permitió hacer un recuento de las estrategias usadas en las diferentes sedes para difundir y socializar el compromiso ético. Estas estrategias incluyeron la realización de actividades como: el "Festival Ético" (sede Caribe), talleres dirigidos a todos los estamentos de la comunidad -padres de familia, estudiantes, profesores, personal administrativo- (sede Amazonía), campañas de reconocimiento e interiorización de los valores del Compromiso Ético (sedes Caribe, Orinoquía, Bogotá, Medellín, Manizales), concurso de cuento "Valorarte" (Manizales), las jornadas de bienestar laboral y convivencia (Palmira).
- Dentro de las actividades desarrolladas para la socialización del compromiso ético se encuentran las siguientes: implementación de la firma del "Acta Individual de Compromiso Ético" para los estudiantes beneficiarios de los programas de Compensación y Apoyo alimentario y la campaña contra el plagio promoviendo el valor de la "Honestidad", actividades desarrolladas por el área de Acompañamiento Integral y Apoyo Alimentario y el Sistema de Bibliotecas de la sede Manizales; y los talleres de promoción y prevención sobre farmacodependencia, alcoholismo y derechos sexuales reproductivos, promoviendo los valores de la responsabilidad y el respeto hacia sí mismos, desarrollados en la sede Caribe.
- Las sesiones de inducción realizadas en las Sedes Bogotá, Medellín y Caribe, han incluido dentro de las temáticas desarrolladas el módulo *Fortalecimiento del entorno ético y promoción de la convivencia*, en el que se presenta el compromiso ético institucional y los valores que lo sustentan, así como las estrategias, acciones e instancias orientadas a fomentar la convivencia y los mecanismos con los que cuenta la institución para la resolución pacífica de conflictos. Igualmente, este módulo contempla la presentación de los procedimientos y protocolos establecidos para garantizar la defensa de los Derechos Humanos y los procedimientos a seguir cuando los miembros de la comunidad universitaria sienten vulnerados estos derechos. Las sesiones han estado dirigidas especialmente a nuevos estudiantes
- En la sesión del 23 de abril de 2013 del Comité Nacional de Carrera Administrativa, fue presentado el proyecto de Acuerdo para reglamentar la política de incentivos de los servidores administrativos de la Universidad Nacional, el cual fue elaborado desde 2011. El comité no presentó ninguna observación, y el proyecto será remitido para revisión a la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa, para luego ser presentado ante el Consejo Superior Universitario.
- A 30 de mayo de 2013, el Sistema de Información de Talento Humano SARA, reporta un total de 200 docentes en Comisión de estudios (194 Doctorado, 6 Maestría).
- Durante 2013, se han realizado 40 jornadas de inducción a estudiantes en el total de sedes, dos jornadas de reinducción a estudiantes en las sedes Bogotá y Orinoquía, seis jornadas de inducción a docentes en las sedes Medellín y Orinoquía, y ocho jornadas de inducción a funcionarios administrativos en las sedes Amazonía, Bogotá, Medellín y Orinoquía. Es importante destacar que en las sedes Amazonía y Medellín, los nuevos estudiantes foráneos y con vulnerabilidad académica, ingresan a una cátedra de inducción y adaptación al medio universitario. En la sede Bogotá, se brinda asesoría individualizada a los estudiantes de reingreso.
- La cobertura de las jornadas de inducción (proporción de invitados vs asistentes) ha sido de 75,5% para estudiantes, 75% para docentes y 54,5% para empleados administrativos. Las jornadas de reinducción a estudiantes han logrado una cobertura del 50%.
- Los resultados de la evaluación de las jornadas de inducción llevadas a cabo en el 2012, permitieron identificar la necesidad de definir e implementar estrategias para mejorar la asistencia a las jornadas de inducción y hacerlas más amenas y participativas, revisando los horarios y fechas en que se realizan las jornadas, y mejorando las metodologías de presentación de las temáticas.
- Desde la medición del clima laboral en 2010, no se han adelantado estudios sobre clima Organizacional en la Universidad en ninguna de las Sedes. Se tiene previsto realizar una medición del Clima laboral durante el segundo semestre de 2014. Durante lo corrido de 2013, la ejecución de acciones de mejora del clima laboral se ha llevado a cabo

Original firmado

de manera implícita en la Gestión de las diferentes situaciones de la Gestión del Talento Humano, en la atención a los casos de convivencia laboral, en el desarrollo de procesos de inducción, y en el mejoramiento de los sistemas de comunicación.

- Actualmente se encuentra en desarrollo el modelo de evaluación del desempeño por competencias, que se encuentra en su formulación conceptual.
- 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 Maestro de Salud Ocupacional para el trienio 2013-2015 será formulado en el marco del plan de funcionamiento de la Universidad, apuntando a la gestión integrada del Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud Ocupacional basado en la norma OHSAS 18000. El presupuesto asignado se distribuirán entre el Nivel Nacional y las sedes Bogotá, Palmira y Sedes de Presencia Nacional.
- El Comité Nacional de Coordinación del Sistema de Control Interno y los Subcomités de Coordinación de las sedes Medellín, Manizales y Palmira han realizado las reuniones semestrales ordinarias en la periodicidad y frecuencia establecidas en la Resolución de Rectoría 1428 de 2006.
- 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 2013. El seguimiento permitió concluir que en general la Universidad presenta sujeción a las normas de austeridad en todas las sedes. Sin embargo, en el Nivel Nacional y la Sede Bogotá se seleccionaron 7 órdenes contractuales sobre las que se solicitará información adicional sobre la justificación de las erogaciones que representan. Adicionalmente, se remitió una orden contractual a la Comisión Investigadora de Asuntos Disciplinarios de Personal Docente por presunto incumplimiento de la Resolución de Rectoría 407 de 2004 "Por la cual se establecen parámetros sobre austeridad y eficiencia en el gasto".
- Como mecanismos de seguimiento al sistema de gestión, la Vicerrectoría General ha programado y realizado 3 reuniones con la presencia de los Vicerrectores y Directores de Sede, y los directivos de la Universidad. La primera reunión tuvo como objetivo realizar un taller sobre Gestión de Calidad y Desarrollo Organizacional a partir de los lineamientos del Plan Global de Desarrollo 2013-2015 y la experiencia de las sedes en cuanto al tema durante los últimos años, con el fin de definir el enfoque y las estrategias para dar continuidad a la Gestión de Calidad en la Universidad. La segunda y tercera fueron llevadas a cabo el 5 y el 14 de junio, con el fin de seleccionar los procesos a mejorar, en el marco del programa *Gestión de Calidad y Desarrollo Organizacional* del Plan Global de Desarrollo 2013-2015. Adicionalmente, para la Coordinación del Sistema algunas sedes cuentan con equipos de trabajo conformados por un Coordinador y personal de apoyo. Adicionalmente, en el caso de la Sede Palmira se han generado espacios de discusión con los líderes de los macroprocesos en el nivel Sede para definir actividades asociadas a la Gestión de Calidad.
- En la formulación del Plan Global de Desarrollo 2013 – 2015, se evidenció: 1) el compromiso de la Alta Dirección, 2) la necesidad de contar con una administración de corte gerencial, moderna, productiva y ágil y 3) la importancia de un mejoramiento continuo en la gestión académica y administrativa, como los factores que favorecieron el respaldo institucional para la continuidad de la implementación de la Gestión de Calidad, aunque enfocada a consolidar como mínimo 10 procesos críticos de la Universidad que generen alto impacto en la gestión universitaria en el mediano plazo.
- Entre mayo y junio de 2013, se desarrollaron 4 reuniones con los equipos de trabajo de las diferentes sedes, en las cuales se contextualizó a los equipos sobre las exigencias de tipo normativo en cuanto a mejoramiento de la gestión institucional y se establecieron prioridades para tener en cuenta en la construcción de un plan de trabajo conjunto. Adicionalmente, se ha iniciado la revisión de los diferentes componentes del Sistema de Gestión de Calidad con el fin de comenzar el análisis y ajuste pertinente en los casos que se requiera (documentación, medición y evaluación, mejoramiento del servicio, entre otros), y dar continuidad a la gestión del mejoramiento y la gestión del riesgo.
- Se encuentra en formulación en el Sistema BPUN del proyecto de inversión "Eficiencia Administrativa – Sistema Integrado de Calidad y Desarrollo Organizacional" mediante el cual la Vicerrectoría General pretende avanzar en el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad seleccionando, junto con el equipo de la Alta Dirección, al menos 10 procesos críticos de forma que se pueda identificar, racionalizar, simplificar y automatizar trámites, procesos, procedimientos y servicios, así como optimizar el uso de recursos, con el propósito de contar con una organización moderna e innovadora.
- En este cuatrimestre, la Propuesta del Estatuto Financiero para la Universidad Nacional de Colombia elaborada en 2011, superó las etapas de revisión por parte de los jefes de división de la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa y de los directores administrativos de sede. La propuesta será revisada por las instancias directivas para su presentación final ante el Consejo Superior Universitario.

COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

- El proyecto "*Construcción de la visión institucional y los lineamientos estratégicos de la universidad nacional a 2032*" se encuentra en etapa de formulación. El grupo directivo definirá colectivamente la metodología de participación que se

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

surtirá para cumplir con el objetivo de "Construir la visión compartida de la Universidad Nacional a 2032 y definir los lineamientos de planeación estratégica que orienten los planes de desarrollo para los próximos veinte años".

- En total la Universidad cuenta con 1593 procedimientos documentados, de los cuales 510 (32%) se encuentran estandarizados con todas las Sedes y el Nivel Nacional, y corresponden a 424 procedimientos registrados en la carpeta Documentos Unicos² del aplicativo Soft Expert, y 86 procedimientos registrados en el sitio web de la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa <http://www.gerencia.unal.edu.co>. En el aplicativo Soft Expert se encuentran registrados 1507 procedimientos.
- 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.
- Desde 2012 se inició el análisis de la estructura organizacional de la Universidad y hasta el momento se ha avanzado en la revisión y construcción colectiva de la propuesta de ajuste de la estructura organizacional del Nivel Nacional y la generación de un esquema que atienda la evolución de la Universidad, el funcionamiento real, la atención efectiva y los lineamientos definidos en el Plan Global de Desarrollo 2013-2015, así como la perspectiva de construcción de una visión 2032. Como metodología, cada dependencia se contrasta entre lo que ha sido su esquema, lo previsto en el Acuerdo del CSU No. 044 de 2012 (suspendido actualmente) y la propuesta de simplificación / actualización, señalando su objeto y moldeando la construcción de las funciones de las dependencias a su cargo. Una vez aprobada la estructura del Nivel Nacional, se tomará como guía para el ajuste de las estructuras de los demás niveles de la Universidad.
- Desde el 21 de diciembre de 2012 se han adelantado reuniones con los delegados de la Comisión Institucional para el estudio, análisis y formulación de la propuesta de actualización del Estatuto de personal administrativo con el fin de revisarlo a la luz de la normatividad vigente aplicable, y a la fecha se cuenta con la propuesta de ajuste de los artículos 1 al 7 pertenecientes a los capítulos: I – Régimen Especial, Contenido y Campo de Aplicación, II – Principios y Criterios, Capítulo III – Derechos, Obligaciones, Inhabilidades e Incompatibilidades del Personal Administrativo.

COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DE RIEGOS

- Como insumo para la actualización del Mapa de Riesgos estratégico de la Universidad, se tomará la revisión del contexto estratégico de la UN realizada para definir las políticas, objetivos y programas del Plan Global de Desarrollo Institucional 2013 – 2015. En particular, para la inclusión en el Plan de las directrices en cuanto a la Gestión de Calidad institucional, la revisión del contexto consideró las exigencias de eficiencia administrativa que está promoviendo el Estado Colombiano con el fin de mejorar los servicios que ofrece al ciudadano, al igual que los requisitos normativos de la gestión oficial que enmarcaron el Sistema de Mejor Gestión: MECI, SISTEDA y NTCGP1000:2009, las principales normas que cobijan a la Universidad y los entes de control que exigen a la Universidad el cumplimiento de requisitos y asimismo evalúan dicho cumplimiento.
- Para dar inicio al trabajo de actualización del Mapa de Riesgos Estratégicos, los equipos de trabajo en gestión de la calidad de las sedes acordaron en la reunión técnica del 20 de junio, la revisión en cada sede de la versión actual del Mapa de Riesgos, para presentar las opiniones en la reunión que se llevará a cabo a finales de julio de 2013, con el fin de elaborar una propuesta de actualización de dicho mapa, ser presentada a la Alta Dirección. Para la construcción de la propuesta se contemplará el análisis del contexto estratégico de la Universidad y la metodología de gestión del riesgo ajustada según la Guía del DAFP, además de la inclusión del concepto de riesgos de corrupción.
- La Coordinación General del Sistema de Mejor Gestión inició la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción identificando las situaciones que podrían considerarse riesgos y los controles existentes para los mismos, identificando también aquellas condiciones objetivas que favorecen actos de corrupción. A partir de esto, se identificaron las áreas y procesos con mayor vulnerabilidad. Sin embargo, a partir de las indicaciones del documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, se consideró necesario realizar una reorientación de las acciones llevadas a cabo. Para ello, se elaboró una propuesta inicial de mapa de riesgos de corrupción, teniendo en cuenta los resultados de la Evaluación del Índice de Transparencia de las Universidades Públicas del Orden Nacional para el periodo 2010-2011. La propuesta se encuentra en el momento en consideración de la Oficina Nacional de Planeación de la Universidad.

Dificultades

COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL

- No se dispone de información sobre actividades de socialización del Compromiso Ético desarrolladas en las sedes Bogotá, Medellín, Palmira, Orinoquía, Amazonía.
- El módulo *Fortalecimiento del entorno ético y promoción de la convivencia*, aún no se desarrolla en las jornadas de inducción de todas las sedes de la Universidad, ni para la totalidad de los grupos de interés (estudiantes, docentes y empleados administrativos).
- 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 Generales*³,

² Documentos con cobertura para toda la Universidad

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

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 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 2013 no se han adelantado actividades relacionadas.

- Aunque la Circular No 004 de la DNTH del 9 de abril de 2012, establece cuatro indicadores de gestión para la Evaluación del plan de Capacitación (Número de eventos realizados vs Número de eventos programados, Número de funcionarios capacitados vs número de funcionarios programados en eventos de capacitación, Resultados de la evaluación de satisfacción, Resultados de la Evaluación de efectividad, Resultados de la Ejecución Presupuestal), para 2012 no se reportaron resultados de la medición de dichos indicadores.
- En las sedes Amazonía, Caribe, Manizales y Palmira no se han realizado jornadas de inducción para docentes y administrativos. Así mismo, en lo corrido de 2013 no se han realizado jornadas de re-inducción para docentes y empleados administrativos en ninguna de las sedes.
- Aún no se ha iniciado la formulación del Plan Maestro de Salud Ocupacional para el trienio 2013-2015.
- Aunque la normatividad interna de la Universidad contempla la Resolución de Rectoría No. 12 de 2008 mediante la cual se constituyeron, conformaron y reglamentaron los Grupos Directivo y Asesor del Sistema de Mejor Gestión de la Universidad Nacional de Colombia UNSIMEGE, a partir del segundo semestre de 2012 no se ha dado continuidad a la programación de reuniones de dichos Grupos con la rigurosidad que manda la Resolución. Considerando los lineamientos de la actual administración y las exigencias normativas externas acerca de la conformación de un Comité Institucional para asumir el análisis de los distintos temas asociados a la mejora continua, se encuentra pendiente la revisión y ajuste de la reglamentación interna existente asociada al Sistema de Mejor Gestión.
- Se observan dificultades en la coordinación del trabajo en las sedes para el mantenimiento y mejoramiento del sistema de gestión, debido a que la estructura creada para la implementación del mismo estaba sujeta a la vigencia del proyecto de inversión con el que se realizó la implementación del sistema, proyecto que finalizó en noviembre de 2012.

COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

- El Plan Global de Desarrollo 2013-2015 incluyó como una de sus metas el ajuste del Estatuto General de la Universidad, acción requerida para validar la propuesta de Estatuto de Planeación formulada desde 2011 por la Oficina Nacional de Planeación. Sin embargo, la reforma del Estatuto General de la Universidad, dependerá de la visión compartida de futuro que se defina en el marco del proyecto de inversión de gestión y soporte institucional "CONSTRUCCIÓN DE LA VISIÓN INSTITUCIONAL Y LOS LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL A 2032".
- El plan de tratamiento de riesgos estratégicos contiene 24 actividades articuladas a la ejecución del Plan Global de Desarrollo 2010-2012. La Vicerrectoría General realizó seguimiento en el mes de Agosto del 2012, reportando 10 actividades implementadas y 14 en implementación, resultando así un nivel de avance del 41.7%. Debido a la situación coyuntural de inicio de Plan Global de Desarrollo, durante el primer semestre de 2013 la Vicerrectoría General no disponía de un equipo de trabajo suficiente para adelantar el seguimiento de los planes de tratamiento de Riesgos Estratégicos. A la fecha se encuentra pendiente la finalización del seguimiento de dichas actividades y se espera concluirlo durante el mes de agosto de 2013.

COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DE RIEGOS

- Mediante el ejercicio de auditoría interna desarrollado en octubre - noviembre de 2012, se revisó que los procesos contaran con el mapa de riesgos elaborado bajo la metodología actualizada, el cual podía ser presentado en formato de Excel o en el Soft Expert (antes SIMEGE electrónico), ya que para ese momento se presentaban dificultades para el uso del aplicativo por problemas con su actualización. Por lo anterior, y sumado a la finalización del proyecto UNSIMEGE III Etapa, no fue posible garantizar que dichos mapas cumplieran con todas las etapas requeridas. Por lo anterior, a 31 de mayo de 2013 del total de 182 Mapas de riesgo formulados, el 12 % se encontraban en las dos últimas etapas (Finalización y Aprobación), mientras el porcentaje restante se encontraban en etapas de planificación, análisis y/o ejecución.

Subsistema de Control de Gestión

Avances

COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL

- Dando cumplimiento al procedimiento U-PR-01.002.001 Planeación Operativa, se consolidaron los resultados del seguimiento a la Planeación Operativa de 2012 registrada por los equipos de gestión de las diferentes sedes. El seguimiento al cumplimiento de metas de Planeación Operativa del segundo semestre de 2012 finalizó el 28 de febrero de 2013, con un 75% del total de las metas con un nivel de cumplimiento entre el 85 y el 100%.
- De acuerdo a la información almacenada en el aplicativo Soft Expert, la evaluación realizada a los controles establecidos a partir de la actualización de los mapas de riesgos por procesos realizada en 2012, del total de 999 controles establecidos, el 70% se encuentran definidos, documentados, implementados y con responsable.

Original firmado

- De acuerdo con lo reportado por la Vicerrectoría General a la fecha de cierre de este informe, la construcción de los indicadores por proceso se ha llevado a cabo en los 64 procesos existentes. En el Nivel Nacional, 57 de los 64 procesos existentes (89%) cuentan con indicadores de proceso para medir eficiencia, eficacia y/o efectividad, y el 67% de los indicadores definidos cuentan con medición reportada. En la sede Manizales se diseñaron y formularon indicadores de proceso desde el año 2010, los cuales se han medido anualmente hasta el 2012. Para el 2013 se está realizando una revisión de los indicadores existentes a la luz del Plan Global de Desarrollo 2013-2015, con el fin de definir cuales permanecen, se eliminan o mejoran para dar cumplimiento a los objetivos de los procesos institucionales.
- En la construcción de Indicadores por Proceso desarrollada en 2012, algunos procesos tomaron la iniciativa de establecer sus indicadores de manera estandarizada con el Nivel Nacional y las Sedes (Macroproceso de Gestión Administrativa y Financiera, el Macroproceso de Bienestar Universitario, el Macroproceso de Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios y el proceso de Gestión Documental). En las reuniones de carácter técnico que se han llevado a cabo durante la vigencia se ha hecho énfasis en la construcción de una metodología de trabajo en Gestión de Calidad unificada para toda la Universidad y se ha indicado de la necesidad de ampliar el alcance de la estandarización más allá de los procedimientos, a los Indicadores por Proceso y a los mapas de riesgos. Por ello se dio inicio a una serie de actividades para propiciar la estandarización de Indicadores por Proceso, socializando los indicadores propuestos en cada Sede hasta el momento para realizar una revisión conjunta y así poder presentar a los Líderes de Macroproceso del Nivel Nacional una propuesta para su discusión y aprobación con el equipo de macroproceso.
- De acuerdo a las cifras reportadas por el aplicativo Soft Expert sobre el número de consultas al modulo Documentos (en el que se encuentran los documentos del Manual de procedimientos), a 3 de julio de 2013 el módulo ha recibido 33597 consultas, de las cuales el 64% corresponden a consultas de documentos del Nivel Nacional, lo que se explica por el hecho de que en el Nivel Nacional se encuentra la carpeta que almacena los documentos estandarizados de la Universidad. Esto evidencia el uso del manual de procedimientos como herramienta de consulta.

COMPONENTE 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. Entre ellos se destaca que las respuestas a los usuarios en promedio se encuentra por encima del 90% y las respuestas de fondo están por encima del 80%; lo que contrasta con una inoportunidad en las respuestas que en promedio está alrededor del 20%.
- En razón al cese de operaciones del Centro de Información de Voz, se ha realizado la evaluación de los servicios prestados por un operador, en cuanto al cumplimiento de las obligaciones, el valor agregado en el servicio, los costos y beneficios generados. Adicionalmente, se están considerando nuevas alternativas y requerimientos normativos de los servicios ofrecidos por Gobierno en Línea, en función del proyecto "Eficiencia Administrativa-Sistema Integrado de Calidad y Desarrollo Organizacional", que se encuentra en formulación.
- A partir de la gestión del Sistema Buen Trámite en la sede Caribe se logró corregir algunas inconsistencias que se presentaron en el proceso de Admisión, Registro y Matrícula. Así mismo, en la sede Manizales se realizarán mejoras en los controles de procedimientos asociados con el Macroproceso de Gestión de los Servicios y Recursos Bibliotecarios. Adicionalmente, para el establecimiento de un sistema único de Quejas Reclamos y Sugerencias, se contemplará la articulación con el actual Sistema de Buen Trámite.
- En el marco del Plan Estratégico de Informática y Comunicaciones PETI, se estructuraron las oficinas de la Dirección Nacional de Tecnologías de Información y Comunicaciones - DNTIC y la Oficina de Tecnologías de la Sede Bogotá- OTIC. Adicionalmente se formularon en el Banco de Proyectos BPUN los siguientes proyectos: 1) Diseñar, estructurar e implementar un plan integral de continuidad de TI, bajo estándares internacionales; 2) Definir, adoptar e implementar un modelo de arquitectura empresarial, bajo estándares internacionales; 3) Integración de los sistemas de información corporativos; 4) Definir, adoptar e implementar un modelo de gestión de TI; 5) Definir, adoptar e implementar un modelo de gobierno de TI.
- En el marco del Programa 10. Tecnologías de Información y Comunicaciones del Plan global de desarrollo 2013-2015, se han formulado 22 proyectos, de los cuales 8 ya fueron aprobados por la Oficina Nacional de Planeación, asignando un presupuesto total de aproximadamente 14.635 millones de pesos para su ejecución. Estos proyectos están relacionados con la adquisición de equipos de computo PCs/Servidores/Almacenamiento, mejoramiento de redes/cableado, mejoramiento de conectividad, adquisición y/o desarrollo de aplicativos/sitios web/licenciamiento, y mejoramiento de telefonía.
- En cuanto a la implementación de nuevos sistemas de información, desde febrero de 2013 se cuenta con el Sistema de Información de Bienestar Universitario, el cual se encuentra parametrizado inicialmente para la Sede Bogotá. Adicionalmente, se encuentra en fase de implementación el Sistema de Información en Salud para la Facultad de Odontología y el área de Salud de la Sede Bogotá.
- Como parte de las actividades desarrolladas para mejorar la confiabilidad, consistencia y oportunidad de la información suministrada por los sistemas de información de la UN, se viene adelantando la integración de los sistemas de información del Banco de Proyectos (BPUN) y el Sistema de Información Financiera (QUIPU). Adicionalmente, para la

Original firmado

implementación de los sistemas información de Bienestar Universitario y de información en Salud, se estructuraron mecanismos de integración con el Sistema de información de Talento Humano-SARA y el Sistema de Información Académica-SIA.

COMPONENTE COMUNICACIÓN PÚBLICA

- La Unidad de Medios de Comunicación UNIMEDIOS, formuló el proyecto *Formulación de una Política de Comunicaciones para la Universidad Nacional de Colombia* con el objetivo de Generar una política de comunicaciones que, desde una perspectiva estratégica, permita una adecuada relación de la Universidad con el entorno globalizado y permita su posicionamiento en el marco de las sociedades del conocimiento. Esto dada la necesidad de contar con una política de comunicaciones que incorpore tanto las necesidades de comunicaciones propias del nivel nacional, como las de las diferentes sedes; y la necesidad que los manuales y las directrices existentes sean actualizados bajo una mirada estratégica y de conjunto que permita su adecuación a los desarrollos tecnológicos y a las nuevas posibilidades técnico-productivas. El proyecto se encuentra en revisión de la Oficina Nacional de Planeación para su aprobación, y se encuentra enmarcado dentro del programa *Tecnologías de Información y Comunicaciones* del Plan Global de Desarrollo 2013-2015.
- En la implementación del plan de comunicaciones se han ejecutado actividades con tres enfoques: articulación académica, integración de sedes, e interacción con la sociedad. Para fortalecer la articulación con la academia, la Unidad de medios de comunicación ha logrado la Vinculación de docentes en cuerpos colegiados en cuatro sedes, la creación de talleres académicos de UNIMEDIOS, y la vinculación de estudiantes como auxiliares, practicantes y promotores de convivencia. Para mejorar la integración de las sedes, se fortalecieron las oficinas de enlace con la vinculación de 9 periodistas que realizan cubrimiento para todas las sedes, y se creó la red de comunicadores y web master. En cuanto a la mejora de la interacción con la sociedad, se amplió la cobertura del envío del Boletín UN hacia público externo en 5.399 nuevos destinatarios, entre los que se encuentran entidades del estado, constructores de opinión pública, entidades de fomento, sector académico y empresarial, y medios de comunicación. Así mismo se dio inicio a la Cátedra *Debates UN*, un espacio de discusión generado para debatir temas relacionados con la realidad colombiana, y a la inclusión de informes sobre temas estratégicos para el país en los medios *UN Análisis* y *UN Periódico*.
- La Universidad tiene publicados en la web los siguientes documentos: Plan Global de Desarrollo 2013-2015⁴, presupuesto para la vigencia 2013⁵, Informe de Gestión 2012⁶, procesos de selección concursos abiertos⁷, concurso profesoral⁸, el plan de compras⁹ y los planes de vacantes de personal administrativo y personal docente¹⁰.
- La Oficina Nacional de Control Interno realizó evaluación al Ejercicio de rendición de cuentas para la vigencia 2011¹¹, El informe muestra que es necesario realizar acciones en el corto y mediano plazo, que contribuyan a hacer de la rendición de cuentas un ejercicio permanente y participativo en todos los niveles de la administración de la institución.
- Como resultado de las observaciones presentadas en el informe de la Evaluación al Ejercicio de rendición de cuentas, el Consejo Superior Universitario mediante Acuerdo 089 del 6 de abril de 2013, derogó el Acuerdo 004 de 2009 estableciendo nuevas pautas para la realización de la jornada de rendición de cuentas de la Universidad. Adicionalmente la Rectoría mediante Resolución 333 del 17 de abril de 2013, reglamentó y convocó la jornada del proceso de Rendición Pública de Cuentas de la Universidad Nacional de Colombia correspondiente a la vigencia 2012, la cual se llevó a cabo el 29 de mayo en el Claustro de San Agustín con la presencia de diferentes representantes de la Comunidad, transmitida en directo a través del canal Prisma TV, y retrasmiteda por el Canal Señal Institucional el 1 de junio.
- A 26 de junio de 2013, el aplicativo Régimen legal cuenta con 8289 documentos publicados. Esto representa un incremento de 7% frente a la cifra de documentos publicados reportada en el informe pormenorizado del periodo noviembre 2012 a febrero 2013. El incremento obedece a la publicación de los actos académicos y administrativos de carácter general que han sido expedidos por instancias del nivel nacional, central y de facultad entre marzo y junio de 2013. Adicionalmente, la Secretaría General presta apoyo permanente a las dependencias en relación con la elaboración de normas, y la respuesta a la ciudadanía y la comunidad universitaria respecto a la normatividad que rige la institución.
- En cuanto a los adelantos desarrollados por la Universidad para establecer un mecanismo de seguimiento a la calidad y oportunidad de respuesta de los derechos de petición se reporta lo siguiente: En la sede Bogotá, mediante el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias se ha implementado una plataforma que permite a los ciudadanos presentar Derechos de Petición a los cuales puede hacerles seguimiento por medio del número de registro que se le asigna. En la sede Medellín se tiene implementada la campaña "Si quejas tienes la UN interviene", con la cual cualquier queja, reclamo y sugerencia es tramitado como un derecho de petición, siendo la Secretaría de Sede la instancia encargada de llevar el control de llegada, asignación, responsabilidad y cumplimiento del plazo de respuesta.

⁴ http://www.plandesarrollo2013-2015.unal.edu.co/index.php?option=com_remository&Itemid=0&func=startdown&id=226

⁵ http://www.gerencia.unal.edu.co/CMS/ADMON_CMS/ADJUNTOS/20130314_173024_Presupuesto_General_Universidad_Nacional_Colombia_Vigencia_2013.pdf

⁶ http://www.unal.edu.co/rendicion_de_cuentas/2012/evaluacion.html

⁷ <http://www.unal.edu.co/dnp/>

⁸ <http://www.concursoprofesoralun.unal.edu.co/ConcursoDocente/news.php>

⁹ <http://www.gerencia.unal.edu.co/CMS/index.php> sección documentos, otros documentos

¹⁰ <http://www.unal.edu.co/dnp/> sección Documentos de interés.

¹¹ La ficha técnica del informe con los resultados más relevantes puede ser consultada en http://www.unal.edu.co/control_interno/index.html

- La encuesta sobre comunicación en la UN, realizada en 2011, evidenció debilidades en la comunicación a través de medios digitales de la Universidad, relacionadas con desactualización y falta de lineamientos claros y acciones coordinadas que permitan organizar la información institucional que debe estar al alcance de la comunidad universitaria, sumado a una enorme dispersión en las acciones de comunicación que se realizan en las diferentes dependencias (Vicerrectorías generales, de sede y facultades). Esto produce información confusa y no permite que sea visible para los diferentes públicos a los que está dirigida. En respuesta a este resultado, se formuló el proyecto Sistema de Comunicación Digital de la Universidad Nacional de Colombia, entendido como un conjunto de herramientas electrónicas de divulgación que permita una comunicación más efectiva de la Universidad con la comunidad universitaria y con el público en general. El proyecto se encuentra en revisión de la Oficina Nacional de Planeación para aprobación.
- Se realiza un sondeo virtual permanente para evaluar la satisfacción de los usuarios del Canal Prisma TV y UN Radio, a través de sus respectivas páginas web. Entre enero y junio de 2013, se recibieron 263 encuestas diligenciadas para el Canal Prisma TV y 9498 para UN Radio. Por otra parte, en este cuatrimestre se recibieron los resultados de la encuesta de lecturabilidad realizada durante 2012 sobre UN Periódico que llega como inserto a los suscriptores del periódico El Tiempo. La encuesta se realiza para monitorear los principales indicadores de desempeño de UN Periódico, en términos de: Recordación, nivel de lectura, percepción y aceptación general de sus suscriptores frente a esta publicación especial.

Dificultades

COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL

- A partir de la terminación del Plan Global de Desarrollo 2010-2012, se definió que era necesario reevaluar la continuidad del uso de la herramienta SIPLO antes de iniciar un nuevo ejercicio de Planeación Operativa y de actualización de Políticas Operativas. La Vicerrectoría General solicitó a la Oficina Nacional de Planeación la revisión de la usabilidad y pertinencia de la herramienta SIPLO PLUS con el fin de determinar si es útil para el ejercicio de planeación de la Universidad y para su seguimiento. Por lo anterior, durante 2013 no se ha iniciado ningún ejercicio de Planeación Operativa en la Universidad. Sin embargo en reunión del pasado 12 de junio con los equipos de trabajo en Gestión de Calidad de las sedes, se consideró que aunque se cuenta con Políticas Operativas actualizadas en la vigencia anterior, es pertinente avanzar en la revisión de las mismas.
- En consulta realizada en el aplicativo Soft Expert, y de acuerdo a la evaluación realizada a los controles establecidos a partir de la actualización de los mapas de riesgos por procesos realizada en 2012, al 21% de ellos se les realiza seguimiento.
- La evaluación de los indicadores estratégicos de la Universidad en términos de oportunidad, finalidad, claridad, practicidad, confiabilidad, entre otros aspectos, está sujeta a la definición de los lineamientos de planeación estratégica que se pretende realizar en el marco del proyecto "CONSTRUCCIÓN DE LA VISIÓN INSTITUCIONAL Y LOS LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL A 2032", los cuales orientarán los planes de desarrollo para los próximos veinte años.
- El Sistema de Gestión de la Universidad ha definió tres indicadores para evaluar la efectiva gestión del riesgo a nivel institucional. Sin embargo, a la fecha no se ha iniciado el ejercicio de medición de los indicadores para evaluar la gestión del riesgo, esto debido a que durante la vigencia anterior se dio inicio a la aplicación de la nueva metodología de administración del riesgo, a partir de lo cual la medición de algunos de los indicadores requiere un análisis comparativo de dos periodos.
- La Universidad no cuenta con indicadores de riesgo que permitan conocer: i) la frecuencia, entendida como el número de veces que se materializa un riesgo en un periodo de tiempo determinado, con el fin de tomar decisiones relacionadas con su manejo y definir las políticas o controles aplicados a este, y ii) la gravedad, para establecer la magnitud de las pérdidas materiales o inmateriales generadas por la ocurrencia de un evento negativo. Este tema se considerará dentro del análisis de las debilidades actuales de los componentes de la Gestión de Calidad de la Universidad, la cual se realizará como parte del proyecto "Eficiencia Administrativa – Sistema Integrado de Calidad y Desarrollo Organizacional", que se encuentra en formulación.

COMPONENTE INFORMACIÓN

- Aún no se cuenta con un Sistema de Quejas Reclamos y Sugerencias unificado para la Universidad que facilite la operación en tiempo real y a su vez permita obtener información oportuna que sirva como sustento al proceso de identificar las áreas críticas y por ende a tomar decisiones institucionales de intervención en tales procesos críticos para los usuarios de la Universidad. Por otra parte, pese al avance logrado de documentar las actividades propias del Sistema, aun no se tienen procedimientos estandarizados para la Universidad en su conjunto, que permitan administrar el SQRYS de manera uniforme y sobre la base de manejar "lenguajes" comunes que sean entendibles para todos los responsables y líderes de los macroprocesos institucionales.
- Desde enero de 2013 se encuentra fuera de operación el servicio del Centro de Información de Voz.
- Ante el aplazamiento en 2012 ,de la adquisición del Sistema de Información de Gestión Documental por la ausencia de oferentes al pliego de condiciones definido para ese momento, la Dirección Nacional de Archivo, la Secretaría General, la Dirección Nacional de Tecnologías de Información y Comunicaciones y la Vicerrectoría General han estado adelantando

Original firmado

durante 2013 sesiones de trabajo encaminadas a aclarar aspectos relativos a la relación del Sistema de Información con otros sistemas, identificar posibles aplicativos y modelos de negocio (licenciamiento, hardware , consultoría) y para la consecución de nuevas cotizaciones, lo anterior teniendo en cuenta las restricciones presupuestales actuales de la Universidad, y los procesos previos que se han venido adelantando, como la definición de la política de tecnologías de la información, la reestructuración de la Dirección Nacional de Informática y Comunicaciones y el diagnóstico de los Sistemas de Información de la Universidad.

Subsistema de Control de Evaluación

Avances

COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN

- El Informe Consolidado de Revisión por la Dirección 2012 ha sido elaborado con base en la recolección de información de las sedes, y la aplicación del procedimiento de Revisión por la Dirección en cada una de ellas. A la fecha dicho Informe Consolidado se encuentra en proceso de revisión por parte de la Vicerrectoría General para posteriormente ponerlo a consideración de la Alta Dirección de la Universidad.

COMPONENTE 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 para 2013 mediante el acta No 4 de 2013 (11 de marzo de 2013) del Comité Nacional de Coordinación del Sistema de Control Interno, y posteriormente socializado en las diferentes sedes de la universidad
- Para el primer semestre de 2013 la cobertura del proceso de Evaluación independiente fue del 42,9%, lo que representa un aumento en el valor del indicador en un 17%, frente al mismo periodo en 2012, encontrándose dentro del rango normal de acuerdo a los niveles de desempeño establecidos para su análisis. El indicador de cobertura del proceso de evaluación independiente, está definido como la proporción de procesos evaluados mediante las evaluaciones de gestión realizadas por la Oficina Nacional de Control Interno, con respecto al número total de procesos de la UN.

COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

- A 31 de marzo de 2013, del total de 458 actividades formuladas para el total de 146 hallazgos de la auditoría realizada por la Contraloría General de la República, se reportaron 76 actividades cumplidas (17%), 378 en proceso (82%) y 4 incumplidas (0.9%). El informe de seguimiento fue presentado al Comité Nacional de Coordinación del Sistema de Control Interno el 24 de abril de 2013.
- El proceso de valoración al mérito, en el caso de los empleados administrativos, contempla la concertación de objetivos, el seguimiento y la evaluación de los mismos. Igualmente en el caso de los docentes, se realiza un proceso de evaluación integral en la que se cotejan los logros del docente evaluado con los compromisos establecidos en su programa de trabajo académico y las funciones propias de su categoría y dedicación.
- Adicional al Plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República, la Universidad cuenta con Planes de Mejoramiento derivados de las auditorías realizadas por la Oficina de Control Interno, y Planes de Mejoramiento de los Programas Curriculares producto de los procesos de acreditación.

Dificultades

COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN

- A la fecha no se ha definido un programa de auditorías internas de calidad para el 2013, debido a que no se ha llegado a un consenso entre los equipos de trabajo designados para gestión de la calidad de las diferentes sedes, en cuanto a la frecuencia y el alcance (número de procesos) de los ciclos de auditorías internas.

COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

- Las certificaciones de Calidad ISO 9001:2008 y NTC GP 1000:2009, se encuentran suspendidas debido que aún no se ha realizado la auditoría de seguimiento a la certificación, la cual debía haberse llevado a cabo en marzo de 2013.
- El nivel de cumplimiento promedio, en la ejecución de las actividades por parte de las Sedes y el Nivel Nacional en cada uno de los compromisos adquiridos en los planes de mejoramiento de las 14 no conformidades menores que se reportan como pendientes en el informe de auditoría de ICONTEC con el que se otorgó la certificación de calidad ISO 9001:2008 y NTC GP 1000:2009, es del 58%. Es importante señalar que del total de 170 acciones que componen dichos planes, 61 de ellas se encontraban a junio 30 vencidas y con porcentajes de ejecución del 80% o inferiores.
- A mayo de 2013, el módulo Acción de Soft Expert contenía registrados 2125 planes de mejoramiento, de los cuales 868 se encontraban en estado abierto y 692 cerrados. En cuanto a los planes de tratamiento de riesgos se identificaron 978 planes en estado "Abierto", de los cuales el mayor porcentaje se encuentran en etapa de ejecución (65%), y el 24% ya superó la etapa de ejecución de las actividades y se encuentra en etapa de verificación de eficacia y comunicación de la finalización. En la reunión técnica realizada el 12 de junio con los equipos de trabajo de Gestión de Calidad en las sedes, se presentó el estado de los planes de mejoramiento y tratamiento a los equipos de trabajo de las Sedes, y se

Original firmado

acordó que se realizaría el acompañamiento a los procesos para el reporte de los avances alcanzados en el desarrollo de las actividades pendientes.

- 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 cargo¹².

Estado general del Sistema de Control Interno

- En las etapas iniciales de implementación del sistema se lograron avances significativos, sin embargo la finalización del proyecto de inversión con el que se llevó a cabo tal proceso, ha evidenciado que el sistema aún no está integrado completamente a la operación de la institución en todos sus niveles (procesos/sedes), y por ello se observan rezagos en diferentes aspectos, y diferentes grados de avance entre ellos. Por esto es necesario continuar el trabajo en aspectos básicos 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, sino también del control de los procesos; realizar el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos a través de los indicadores definidos; establecer controles sobre los riesgos identificados y valorados, entre otros.

Recomendaciones

- Dado que el proyecto con el que se implementó y se inició la fase de sostenibilidad del Sistema de Gestión, culminó en 2012 es importante que, dadas las actuales directrices administrativas, se definan y formalicen los niveles de responsabilidad y los mecanismos requeridos para dar continuidad al desarrollo del sistema en todas las sedes, haciéndolos visibles para toda la comunidad universitaria.
- Es necesario revisar los mecanismos y estrategias definidas para el desarrollo de los diferentes componentes y elementos del sistema de control interno, redefiniendo lo que se considere necesario, e implementando con celeridad las nuevas estrategias, de manera que no se diluya y pierda en el tiempo el nivel de avance logrado hasta ahora.
- Es necesario seguir avanzando en la estandarización de los procedimientos de manera que se unifiquen las prácticas en las diferentes sedes y con ello se logre una mayor celeridad y control en la ejecución de los mismos, a la vez que se contribuye con el fortalecimiento del modelo de operación por procesos.
- 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. En este sentido es importante lograr que como máximo exista un Mapa de riesgos por proceso (en la actualidad existen 182 mapas para 63 procesos). Adicionalmente, se requiere mejorar los niveles de ejecución de los planes de tratamiento, así como definir estrategias para lograr que la información relacionada con este aspecto se mantenga actualizada en el aplicativo Soft Expert.
- Se sugiere continuar con el desarrollo de ciclos de auditorías internas al Sistema de Mejor Gestión, las cuales se constituyen en un instrumento que contribuyen al mantenimiento y mejoramiento del sistema.
- Unificar y consolidar mecanismos y procedimientos estandarizados para el seguimiento y verificación de la calidad y oportunidad de las respuestas dadas a las sugerencias, quejas, reclamos y derechos de petición, recibidos en las diferentes sedes, así como para la autoevaluación del sistema.
- Es necesario realizar esfuerzos para fortalecer el Subsistema de Control de Evaluación, especialmente en el componente de planes de mejoramiento.

(Original firmado)

Carlos Manuel Llano Alzate- Jefe ONCI

¹² Basado en el documento *Compilación de conceptos frente a la importancia del MECI en el estado Colombiano, DAFP, 2010*