



UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA  
OFICINA NACIONAL DE CONTROL INTERNO

*(Original firmado)*

**INFORME FINAL**

**INFORME DE EVALUACIÓN A LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LINEA**


Elaboró:

Julián David Aranzazu Velásquez  
Luisa Fernanda Ríos Giraldo

Revisó:

Carlos Manuel Llano Alzate -Jefe


Bogotá, Noviembre de 2015

 <b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA</b>	<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: U-FT-14.001.003</b>
		<b>VERSIÓN: 5.0</b>
	<b>FORMATO: INFORME</b>	<b>Página 2 de 29</b>

<b>PROCESO:</b> Evaluación Independiente	<b>SUBPROCESOS:</b> 1- Evaluación Independiente
--	---

## TABLA DE CONTENIDO

1.	<b>ANTECEDENTES .....</b>	<b>3</b>
2.	<b>OBJETIVOS .....</b>	<b>4</b>
2.1	<b>OBJETIVO GENERAL .....</b>	<b>4</b>
2.1	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....</b>	<b>4</b>
3.	<b>ALCANCE .....</b>	<b>4</b>
4.	<b>NORMATIVIDAD .....</b>	<b>4</b>
5.	<b>METODOLOGÍA .....</b>	<b>5</b>
6.	<b>RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN .....</b>	<b>5</b>
7.	<b>CONCLUSIÓN .....</b>	<b>29</b>

 <b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA</b>	<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: U-FT-14.001.003</b>
		<b>VERSIÓN: 5.0</b>
	<b>FORMATO: INFORME</b>	<b>Página 3 de 29</b>

## INFORME DE EVALUACIÓN A LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA

### 1. ANTECEDENTES

Por medio de lo establecido en el Decreto 2573 de 2014<sup>1</sup>, se definieron los lineamientos, instrumentos y plazos de la Estrategia de Gobierno en Línea para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de contribuir con la construcción de un Estado abierto, más eficiente, más transparente y más participativo y que presente mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad.

Es así como el Artículo 2.2.9.1.2.1 del Decreto 1078 de 2015<sup>2</sup>, definió que los fundamentos de la Estrategia serán desarrollados a través de cuatro (4) componentes que facilitarán la masificación de la oferta y la demanda de Gobierno en Línea, y son: TIC para Servicios, TIC para el Gobierno abierto, TIC para la Gestión y Seguridad y Privacidad de la Información. Así mismo, el Artículo 2.2.9.1.2.2 señaló que los instrumentos para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea son el Manual de Gobierno en Línea y el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de Tecnologías de la Información. (Decreto 2573 de 2014, art 5).

En este sentido, mediante el Artículo 2.2.9.1.2.3 del Decreto 1078 de 2015 se definió que el responsable de coordinar, hacer seguimiento y verificación de la implementación y desarrollo de la Estrategia de Gobierno en Línea será el representante legal y el responsable de orientar la implementación al interior de la Entidad será el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo de que trata el Artículo 6 del Decreto 2482 de 2012, o las normas que lo modifiquen o sustituyan. (Decreto 2573 de 2014, art 8).


Por otro lado, el Artículo 2.2.9.1.3.1 del mencionado Decreto, respecto a la Medición y el Monitoreo señaló que: *“El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a través de la Dirección de Gobierno en Línea y de la Dirección de Estándares y Arquitectura de Tecnologías de la Información diseñará el modelo de monitoreo que permita medir el avance en las acciones definidas en el Manual de Gobierno en Línea que corresponda cumplir a los sujetos obligados, los cuales deberán suministrar la información que le sea requerida.”* (Decreto 2573 de 2014, art 9).

Por lo anterior, la Oficina Nacional de Control Interno - ONCI de la Universidad Nacional de Colombia, incluyó en su Plan de Actividades de la presente vigencia, la realización de la evaluación a lo dispuesto normativamente, teniendo en cuenta que de acuerdo a lo definido en el Artículo 10 del Decreto 2573 de 2014, los sujetos obligados del Orden Nacional deben cumplir con un porcentaje de avance en la implementación de las actividades establecidas en el Manual de Gobierno en Línea para la vigencia 2015, así:

- TIC para Servicios: 90%
- TIC para el Gobierno abierto: 90%
- TIC para la Gestión: 25%
- Seguridad y Privacidad de la Información: 40%

<sup>1</sup> Por medio del cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.

<sup>2</sup> Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

 <b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA</b>	<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: U-FT-14.001.003</b>
		<b>VERSIÓN: 5.0</b>
	<b>FORMATO: INFORME</b>	<b>Página 4 de 29</b>

## 2. OBJETIVOS

### 2.1 Objetivo General

Verificar y evaluar el desarrollo, seguimiento y control de la Estrategia de Gobierno en Línea en la Universidad Nacional de acuerdo con lo establecido en el Decreto 2573 de 2014, con el fin de identificar la implementación de la estrategia definida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

### 2.2 Objetivos Específicos


- Verificar el cumplimiento de la normatividad dispuesta en el Decreto 2573 de 2014, en cuanto a la Estrategia de Gobierno en Línea dispuesto en los Artículos 5 y 6.
- Verificar el cumplimiento de lo definido en el Artículo 10 del Decreto 2573 de 2014, respecto a lo implementado en los componentes: TIC para Servicios y TIC para el Gobierno Abierto.

## 3. ALCANCE

La presente evaluación se enfocó en la verificación y seguimiento de los componentes: TIC para Servicios y TIC para Gobierno Abierto, dado el porcentaje de cumplimiento (90%) definido para las actividades establecidas en el Manual de Gobierno en Línea en la vigencia 2015.

## 4. NORMATIVIDAD

- Decreto 2623 de 2009, *“Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”*.
- Ley 594 de 2000 del Congreso de Colombia, *“Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.”*
- Documento CONPES 3649 de 2010, del Consejo Nacional de Política Económica y Social. República de Colombia. Departamento Nacional de Planeación *“Política Nacional de Servicio al Ciudadano”*.
- Documento CONPES 3650 de 2010, del Consejo Nacional de Política Económica y Social. República de Colombia. Departamento Nacional de Planeación *“Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea”*.
- Ley 1474 de 2011 del Congreso de Colombia, *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”*
- Documento CONPES 3785 de 2013, del Consejo Nacional de Política Económica y Social. República de Colombia. Departamento Nacional de Planeación *“Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y Concepto Favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano”*.
- Ley 1712 del 6 de marzo de 2014 del Congreso de la República, *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”*.
- Decreto 2573 de 2014 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, *“Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.”*

 <b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA</b>	<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: U-FT-14.001.003</b>
		<b>VERSIÓN: 5.0</b>
<b>FORMATO: INFORME</b>		<b>Página 5 de 29</b>

- Decreto 1078 de 2015 del Ministerio de la Información y las Comunicaciones, “*Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*”.
- Decreto 0103 de 2015 de la Presidencia de la República de Colombia, “*Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones*”.

## 5. METODOLOGÍA

- Revisión y análisis preliminar de la documentación (Normatividad).
- Elaboración de la guía y apertura de la evaluación.
- Conforme a lo definido en la instalación de la evaluación, consolidar por parte de la Vicerrectoría General, VRG y la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, DNTIC, las acciones en cada criterio por parte de las instancias responsables para las dos matrices<sup>3</sup> entregadas por la ONCI. (Remisión a la ONCI mediante el oficio VRG-536 del 17 de septiembre de 2015).
- Revisión y análisis por parte de la ONCI del avance de las actividades para cada componente, de acuerdo con los soportes consolidados por la VRG y la DNTIC, y otros soportes según sea el caso.
- Entrevistas con personal de la VRG y la DNTIC.
- Elaboración del informe preliminar y remisión a las áreas pertinentes; ajuste del informe con las observaciones recibidas y envío de la versión final a la Rectoría, la VRG, DNTIC, y a otras instancias correspondientes según sea el caso.

## 6. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

Como resultado de la evaluación realizada por la Oficina Nacional de Control Interno, a continuación se presentan las observaciones del equipo evaluador con base en los documentos y soportes consultados, al igual que las entrevistas realizadas, conforme a lo indicado inicialmente en la Guía de Evaluación:

El Documento CONPES 3650 de 2010, menciona como antecedentes normativos de la Estrategia de Gobierno en Línea, lo siguiente: (...) *El programa de Agenda de Conectividad es una Política del Estado que busca masificar el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), a través de la modernización de las instituciones públicas, la socialización del acceso a la información y el mejoramiento de la competitividad del sector productivo. Esta política fue aprobada a través del documento CONPES 3072 de 2000 y adoptada a través de la Directiva Presidencial 02 del mismo año. Durante este período, ha sido responsabilidad de las diferentes entidades del alto Gobierno liderar y coordinar su desarrollo e implementación.*


(...) *Si bien corresponde al Ministerio de las Tecnologías y las Comunicaciones, a través del Programa Agenda de Conectividad la responsabilidad de coordinar la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea, también corresponde a las entidades que conforman la administración pública y diferentes ramas del Estado, cumplir los lineamientos previstos en el decreto 1151 de 2008 con el fin de garantizar la armonía y articulación del desarrollo de la Estrategia”.*

En este sentido, a nivel normativo la Estrategia de Gobierno en Línea inicia con el Decreto 1151 de 2008<sup>4</sup>, el cual fue derogado por el Decreto 2693 de 2012<sup>5</sup> y posteriormente por el Decreto 2573 de 2014.

<sup>3</sup> TIC para servicios y TIC para Gobierno Abierto.

<sup>4</sup> *Por el cual se establecen los lineamientos Generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005 y se dictan otras disposiciones.*

<sup>5</sup> *Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.*

 <b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA</b>	<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: U-FT-14.001.003</b>
		<b>VERSIÓN: 5.0</b>
<b>FORMATO: INFORME</b>		<b>Página 6 de 29</b>

Respecto a directrices estratégicas, el Plan Global de Desarrollo 2013-2015 “*Calidad académica y autonomía responsable*” aprobado por el Consejo Superior Universitario el 12 de diciembre de 2012, contiene los programas y objetivos a los cuales se orienta la ejecución de los recursos, enfocados a la misión institucional.

En este sentido, se identificó el Programa 13 definido: *Gestión de Calidad y Desarrollo Administrativo*, cuyo objetivo es: “(...) *garantizar el mejoramiento continuo de la gestión académica y administrativa de la Universidad, a través de un Sistema Integrado de Calidad que permita la planeación, implementación, y evaluación de acciones de mejoramiento a los procesos misionales, estratégicos, de apoyo y de evaluación de la Universidad; la desconcentración, la autonomía y el autocontrol, que generen nuevas relaciones y nuevos enfoques de gestión; mejorar la capacidad de prestación de los servicios de la Universidad para satisfacer las necesidades del usuario; lograr la apropiación de los mecanismos de gestión de calidad en los distintos niveles de la Universidad, para lo cual es necesario trabajar en el mejoramiento de la cultura organizacional para el cambio permanente; desconcentrar la ejecución de políticas, los planes y proyectos al nivel más cercano a donde se desarrolla directamente lo misional.*”

Adicionalmente el mencionado Programa define que: “(...) La dirección y coordinación de las funciones relacionadas con gestión de calidad, gestión ambiental, Modelo Estándar de Control Interno MECI, gestión por procesos, seguridad industrial, salud ocupacional, responsabilidad social, gobierno en línea, estatuto anticorrupción, ley anti trámites, etc., será ejercida por la Vicerrectoría General.” (Subrayado de la ONCI).

De este Programa se derivan tres (3) objetivos específicos:

“*Objetivo específico 13.1: Reorientar el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad y la cultura organizacional hacia el mejoramiento sostenible; es decir incorporado a la organización, en su personal de planta, las capacidades necesarias para hacerlos sostenibles.*”

“*Objetivo específico 13.2: Cualificar la planta de personal administrativo de la Universidad.*”

“*Objetivo específico 13.3: Dotar de capacidades propias a las sedes de frontera para que se desarrollen autónomamente.*”

Así mismo se definen nueve (9) metas, entre las cuales se destacan, por su pertinencia con la Estrategia GEL, las siguientes:


- *Mejorar la planificación y capacidad de prestación del servicio de mínimo 10 de los 22 procesos críticos priorizados por la alta dirección de la Universidad.*
- *Formular el plan de capacitación por competencias para funcionarios administrativos de la Universidad, de acuerdo con las necesidades identificadas.*
- *Constituir la Unidad Estadística Nacional adscrita a la Dirección Nacional de Planeación.*

Frente al tema, el Decreto 2573 define como responsable de orientar la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea, en las entidades del orden nacional al: “(...) Comité Institucional de Desarrollo Administrativo de que trata el artículo 6 del Decreto 2482 de 2012 será la instancia orientadora de la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea al interior de cada entidad. Los sujetos obligados deberán incluir la estrategia de gobierno en línea de forma transversal dentro de sus planes estratégicos sectoriales e institucionales, y anualmente dentro de los planes de acción de acuerdo con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión de que trata el Decreto 2482 de 2012 o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.”<sup>6</sup> (Subrayado de la ONCI).

Por su parte, la Universidad Nacional de Colombia mediante la Resolución 1602 de 2014 de la Rectoría<sup>7</sup>, estableció la denominación del Sistema Integrado de Gestión y crea su Comité, la cual considera como parte de su fundamento el Decreto 2573 de 2014.

<sup>6</sup> Artículo 8 del Decreto 2573 de 2014.

<sup>7</sup> “Por la cual se otorga la denominación para el Sistema de Gestión en la Universidad Nacional de Colombia, se crea el Comité y se dictan otras disposiciones”

 <b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA</b>	<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: U-FT-14.001.003</b>
	<b>FORMATO: INFORME</b>	<b>VERSIÓN: 5.0</b>
		<b>Página 7 de 29</b>

Una vez analizado el Plan Global de Desarrollo 2013-2015, la ONCI no observó objetivos, planes, programas o líneas estratégicas que orienten a la Universidad a la implementación de la Estrategia GEL; igual situación se observó en el Plan de Acción Institucional 2013-2015.

No obstante, se observan proyectos estratégicos en materia tecnológica orientados a la implementación de algunos criterios definidos en los componentes, como por ejemplo “(...) la adopción del método de *Arquitectura Empresarial para abordar las necesidades institucionales*; (...) el proyecto de *interoperabilidad a través del cual se implementan las necesidades de intercambio de información entre los sistemas de información*; (...) proyecto de *gestión de servicios TI donde se estableció el catálogo de servicios a nivel institucional e implementa una herramienta única, la cual será utilizada en todas las Sedes de la Universidad*; (...) la implementación de un Sistema de *Recuperación ante desastres (DRP) para los sistemas de información de Misión Crítica de la Universidad*”<sup>8</sup>.

Adicionalmente, de acuerdo a lo definido en el documento CONPES 3650 de 2010<sup>9</sup>: “El Gobierno Electrónico se define como el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC para mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustancialmente la transparencia del sector público y la participación ciudadana.” (Subrayado de la ONCI).

En este sentido, en el PGD no se identifican objetivos específicos que apunten al desarrollo institucional para el mejoramiento de la gestión y el fortalecimiento de los canales de atención al ciudadano, articulados con las soluciones tecnológicas que aseguren la provisión de servicios por medios electrónicos y mejoren la interacción con la ciudadanía.

De cara a lo anterior, se evidenciaron actividades realizadas por algunas dependencias, que se expondrán a lo largo del informe que dan cuenta de acciones independientes relacionadas con servicios y participación ciudadana por medios electrónicos.

En respuesta al Informe Preliminar, por medio del oficio VRG-673 del 26 de noviembre de 2015, la VRG y la DNTIC manifestaron: “Como fue presentado por parte de la Vicerrectoría General al equipo asesor de la ONCI en la reunión de apertura de la evaluación y las sesiones posteriores de captura de información, en el momento de formulación del Plan Global de Desarrollo vigente 2013-2015, formulación realizada durante el 2012, se visualizó la importancia de incluir elementos de análisis sobre la Estrategia de Gobierno en Línea – GEL en el marco del mejoramiento continuo abordado desde el Sistema Integrado de Gestión, tema que fue tenido en cuenta en el proyecto de inversión correspondiente BPUN 1614 como una actividad de análisis del escenario normativo incluyendo diferentes normas entre las que se encontraba Gobierno en Línea. Así mismo, desde la DNTIC se desarrollaron proyectos de mejoramiento en temas tecnológicos respondiendo a las necesidades de la Universidad.”

Adicionalmente manifestaron<sup>10</sup>: “(...) la Vicerrectoría General precisa que la evaluación por parte de la ONCI en los aspectos de lineamientos sobre GEL desde el PGD 2013-2015 debería realizarse bajo una mirada integral, en la que no solo áreas como DNTIC o el Sistema de Gestión respondieron a acciones de mejoramiento sino las demás áreas<sup>11</sup> incluso Sedes, como se puede observar en los diferentes proyectos de inversión<sup>12</sup> que tenían como propósito acciones de mejora incluyendo aspectos tecnológicos, y de atención al servicio. Así mismo, la evaluación no puede soportarse en Decretos<sup>13</sup> que fueron posteriores a la formulación del PGD, por el contrario se considera que la Universidad en su momento<sup>14</sup> más que cumplir con una norma, involucró elementos de la Estrategia GEL en sus diferentes procesos con base en sus propias necesidades.”

Frente a lo manifestado, la ONCI acepta la observación parcialmente dado que los Decretos 2693 de 2012 y 2573 de 2014 entraron en vigencia el 21 de Diciembre de 2012 y el 12 de diciembre de 2014,

<sup>8</sup> Oficio VRG-536 del 17 de septiembre de 2015.

<sup>9</sup> “Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea”.


<sup>10</sup> VRG-673 del 26 de noviembre de 2015

<sup>11</sup> Unimedios, Planeación, Oficina Nacional de Gestión y Patrimonio Documental, áreas misionales, etc.

<sup>12</sup> Banco de Proyectos BPUN.

<sup>13</sup> Decreto 2693 de fecha 21 de diciembre de 2012 y el Decreto 2573 de fecha 12 de diciembre de 2014 fueron publicados posteriormente a la aprobación del PGD.

<sup>14</sup> Decreto 1151 de 2008 “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia”

 <b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA</b>	<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: U-FT-14.001.003</b>
		<b>VERSIÓN: 5.0</b>
	<b>FORMATO: INFORME</b>	<b>Página 8 de 29</b>

respectivamente, es decir, de manera posterior a la expedición del PGD. Por consiguiente, es preciso aclarar que la observación de la ONCI está encaminada a indicar que el PGD no contempló la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea a partir del Decreto 1151 vigente desde el 14 de abril de 2008. Lo anterior, sin desconocer las actividades realizadas por la Universidad tanto a nivel normativo, como de ejecución tendiente a abordar necesidades institucionales que han apuntado a la implementación de la Estrategia GEL.

### **Observación No. 1**

En el Plan Global de Desarrollo 2013-2015, no se definieron objetivos, planes, programas o líneas estratégicas que permitieran orientar a la Universidad en la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea en el mencionado trienio, en cumplimiento a lo definido en las normas establecidas para la implementación de la Estrategia GEL.

**Recomendación:** *Se recomienda a la VRG en conjunto con el Comité del Sistema Integrado de Gestión Académica, Administrativa y Ambiental de la Universidad Nacional de Colombia “SIGA”, y la Dirección Nacional de Planeación y Estadística, DNPE, analizar la incorporación de lineamientos estratégicos definidos de manera transversal al Plan Global de Desarrollo 2016-2018, de manera que se direccionen y coordinen las actividades relacionadas con la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea.*

*Adicionalmente, se recomienda a la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, DNTIC, en conjunto con UNIMEDIOS, la Oficina Nacional de Gestión y Patrimonio Documental, Gerencia Nacional Financiera y Administrativa, Dirección Nacional de Admisiones y UNISALUD, incluir en el plan de acción Institucional, actividades específicas que apunten a la implementación de la Estrategia GEL.*

*Si bien la VRG es la instancia competente, según el PGD, de orientar y coordinar las funciones relacionadas con la implementación de la Estrategia, existe responsabilidad clara de algunos procesos frente a la planeación y ejecución de actividades operativas que aseguren la implementación de la misma, en este sentido se recomienda a la VRG definir mecanismos que garanticen el seguimiento a los lineamientos planteados.*

En respuesta al Informe Preliminar la VRG y la DNTIC expresaron lo siguiente: *“En lo referente a la recomendación de la ONCI, compartimos junto con la DNTIC y la Vicerrectoría General, la incorporación de los lineamientos sobre GEL en el nuevo PGD 2016-2018 no solo desde el Comité SIGA sino desde la Dirección Nacional de Planeación y Estadística, instancia de formular el PGD (sic). La propuesta de inclusión estaría dada en los siguientes términos:*


*“Definir el plan institucional para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea en la Universidad Nacional de Colombia, para desarrollar los componentes de: TIC para servicios, TIC para Gobierno Abierto, TIC para la Gestión y Seguridad y privacidad de la Información”.*

*Adicionalmente, la VRG y DNTIC indicaron que: “(...) la definición de la implementación de GEL en la Universidad Nacional de Colombia debe ser una decisión institucional que va más allá de la responsabilidad de las dos áreas involucradas directamente en esta evaluación. Así mismo, recomendamos ajustar la afirmación asociada a la responsabilidad de la Vicerrectoría General que aunque el PGD vigente así lo señala, las funciones de esta Vicerrectoría están dadas actualmente por la Resolución 464 de 2014 de Rectoría “Por la cual se establece la estructura interna de la Vicerrectoría General y se determinan sus funciones.”*

Al respecto, la ONCI considera pertinente indicar lo señalado por el Acuerdo 113 de 2013<sup>15</sup>, en su artículo 4: *“La Vicerrectoría General ejerce las siguientes funciones: “1. Formular políticas en materia de desarrollo organizacional, personal académico y administrativo, bienestar, gestión de calidad, e informática y comunicaciones, para consideración del cuerpo colegiado correspondiente (...).”*<sup>16</sup>

<sup>15</sup> *“Por el cual se establece la estructura interna académico – administrativa del nivel Nacional de la Universidad Nacional de Colombia”*



 <b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA</b>	<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: U-FT-14.001.003</b>
		<b>VERSIÓN: 5.0</b>
<b>FORMATO: INFORME</b>		<b>Página 9 de 29</b>

Por su parte, la Resolución 464 de 2014, que estableció la estructura interna de la Vicerrectoría General y determinó sus funciones, adicionó en su artículo 8 la siguiente función: *“Las actividades correspondientes a gestión de calidad, incluyendo las relacionadas con gestión ambiental y el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, serán responsabilidad de la Vicerrectoría General, quien dispondrá de lo necesario para el cumplimiento de los objetivos trazados sobre la materia.”*

Dado lo anterior, se evidencia que las funciones de la VRG están consignadas tanto en el Acuerdo 113 de 2013 como en el artículo 4 de la Resolución 464 de 2014.

En respuesta al Informe Preliminar la VRG y la DNTIC señalaron lo siguiente: *“Por otra parte, en la manera como se presenta la recomendación de la ONCI, la responsabilidad de implementación de la Estrategia GEL recae en gran parte en la Vicerrectoría General, señalando actividades de planeación, ejecución y seguimiento. La identificación de las instancias responsables, debería estar dada en todos los niveles de la Universidad a partir de lo que sea considerado en el PGD para la próxima vigencia.”*

En cuanto a esta observación, se precisa que la recomendación de la ONCI frente a la VRG está orientada a la implementación y seguimiento de las políticas definidas en el marco de la función número 1 indicada en el artículo 4 del Acuerdo 113 en conjunto con la Dirección Nacional de Planeación y Estadística, y por tanto las actividades de ejecución fueron señaladas por la ONCI en la recomendación para las áreas de la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, DNTIC, en conjunto con UNIMEDIOS, la Oficina Nacional de Gestión y Patrimonio Documental, Gerencia Nacional Financiera y Administrativa, Dirección Nacional de Admisiones y UNISALUD.

Por otra parte, de acuerdo a las acciones reportadas por la VRG a la luz de la Estrategia de Gobierno en Línea, se considera importante resaltar el desarrollo de diagnósticos de la implementación de la Estrategia en las vigencias 2013 y 2014, de acuerdo a los lineamientos generales de la Estrategia GEL para su implementación en instituciones públicas en el marco de la política pública de Gobierno en Línea en Colombia, y lo definido en el Decreto 2693 de 2012.

Frente al diagnóstico realizado en el 2013, la VRG manifestó: *“En el caso de la Universidad Nacional de Colombia, esta participó en la aplicación del instrumento desarrollado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MinTic en el año 2012, en el cual después de registrar la información que se poseía en ese momento desde el Nivel Nacional, la Universidad logró un porcentaje de avance con respecto al índice GEL (2015)<sup>17</sup> de 61,55 con corte al 31 de enero de 2013.”*

En este sentido, y con el propósito de realizar un diagnóstico de la implementación de manera unificada con todas las Sedes y el Nivel Nacional, la VRG solicitó a las Vicerrectorías de las Sedes con el apoyo de los responsables de Calidad UN en las Sedes el diligenciamiento de la matriz en agosto de 2014, la cual arrojó un Índice de Gobierno en Línea del 21.30% y un básico<sup>18</sup> de nivel de madurez por componente.

**Tabla 1 Diagnóstico GEL 2014 - Universidad Nacional de Colombia**

COMPONENTES	ACTIVIDAD	CRITERIO	%		NIVEL DE MADUREZ
Elementos Transversales	INSTITUCIONALIZAR LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA 30%	Comité o Instancia responsable de GEL 7.5%	0	36,58%	INICIAL
		Planeación del Gobierno en línea 7.5%	7,5		
		Estrategia de Apropiación 7.5%	2		

<sup>16</sup> Fecha de entrada en vigencia: 22 de octubre de 2013.

<sup>17</sup> El plazo máximo de implementación de la Estrategia GEL para los sujetos obligados del Orden Nacional es el 2015 – Decreto 2693 de 2012.

<sup>18</sup> Nivel en el cual hay evidencia de prestación de trámites y servicios en línea. Existe entendimiento dentro de la entidad pública sobre los objetivos y beneficios del uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la apertura de información, en los procedimientos administrativos y en la interacción y prestación de servicios eficientes a los usuarios y ciudadanos que han sido caracterizados.

COMPONENTES	ACTIVIDAD	CIRTERIO	%		NIVEL DE MADUREZ
Información en línea	CENTRAR LA ATENCIÓN EN EL USUARIO 30%	Monitoreo y Evaluación 7.5%	0	12,35%	INICIAL
		Caracterización de usuarios 15%	11		
		Estrategia de Promoción 5%	0		
		Accesibilidad 5%	0		
		Usabilidad 5%	2		
	IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE T.I 15%	Planear el ajuste tecnológico 10%	6		
		Protocolo IPv6 5%	0		
	IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (SGSI) 25%	Sistema de Gestión de Seguridad de la información 25%	10		
	PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN 57%	Política Editorial 8%	0		
		Publicación de información 40%	12		
		Acceso multicanal 9%	1		
	PUBLICACIÓN DE DATOS ABIERTOS 43%	Inventario de información 12%	0		
		Apertura de Datos 31%	0		
HABILITAR ESPACIOS DE INTERACCIÓN 50%		Consulta Interactiva de información 20%	13	20,90%	INICIAL
	Servicios de interacción 30%	4			
	Sistema de Contacto y PQRD 28%	5			
	Sistema móvil de contacto y PQRD 11%	0			
	Sistema integrado de PQRD 11%	0			
DISPONER TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA 100%	Formularios para descarga 5%	0	6,65%	INICIAL	
	Certificaciones y constancias 15%	0			
	Trámites y servicios 65%	7			


COMPONENTES	ACTIVIDAD	CRITERIO	%		NIVEL DE MADUREZ
Transformación	HACER USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS EN PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS INTERNOS 45%	Ventanillas únicas 15%	0	18,05%	BASICO
		Buenas prácticas 9%	6		
		Sistema de gestión de documentos 13%	13		
		Automatización de procesos 23%	0		
		Intercambiar información entre entidades 55%	0		
Democracia en línea	DEFINIR LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN 15%	Estrategia de participación por medios electrónicos 15%	0	33,25%	BASICO
		CONSTRUIR DE FORMA PARTICIPATIVA LAS POLÍTICAS Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA 40%	0		
	ABRIR ESPACIOS PARA EL CONTROL SOCIAL 20%	20			
	ABRIR ESPACIOS DE INNOVACIÓN ABIERTA 25%	0			
		Promoción de Datos Abiertos 8%	0		
		Solución de problemas 17%	0		
		Planeación Estratégica 20%	15		
	Normatividad 20%	0			

De acuerdo a lo presentado en la Tabla No. 1, se puede observar que de los 36 criterios que hacen parte de los componentes *Elementos Transversales*, *Información en Línea*, *Interacción en Línea*, *Transacción en Línea*, *Transformación* y *Democracia en Línea*, el 55% no cuentan con nivel de avance (0%). Cabe precisar que cada una de las actividades determinadas para el cumplimiento del componente tiene un peso específico definido por la Estrategia.

Así las cosas, de las actividades definidas por GEL con un peso superior al 50% se encuentran las siguientes:

**Tabla 2 Avance de actividades con peso superior al 50%**

COMPONENTE	ACTIVIDAD	PORCENTAJE DE AVANCE DEFINIDO EN EL DIAGNOSTICO
INFORMACIÓN EN LÍNEA INTERACCIÓN EN LÍNEA	Publicación de Información	13%
	Habilitar espacios de Interacción	17%
	Habilitar espacios electrónicos para interponer peticiones	5%
TRANSACCIÓN EN LINEA	Disponer trámites y Servicios en Línea	7%
TRANSFORMACIÓN	Intercambiar información entre entidades	0%

 <b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA</b>	<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: U-FT- 14.001.003</b>
	<b>FORMATO: INFORME</b>	<b>VERSIÓN: 5.0</b>
		<b>Página 12 de 29</b>

Frente al tema, la ONCI consideró importante conocer las acciones definidas a corto y largo plazo por la VRG y las instancias pertinentes frente al resultado de los diagnósticos de GEL mencionados. Al respecto, las asesoras encargadas de la VRG mencionaron: “(...) Desde la VRG la Estrategia de Gobierno en Línea se ha considerado como una de las normas a estudiar en el marco del Sistema Integrado de Gestión, lo que realizado durante el 2013 y 2014 responde a la necesidad de un diagnóstico frente al reporte de avance de la Universidad en su implementación y en el marco de la Decreto 2693 de 2012 (actualizado recientemente Decreto 2573 de 2014), solicitando información a las Sedes y a los directivos del Nivel Nacional. Este análisis se convirtió en un insumo para la nueva orientación que le estamos dando al Sistema Integrado de Gestión e incluirlo en las normas de mejoramiento de la gestión. Identificamos con base en ese análisis, 7 elementos comunes entre las diferentes normas, GEL es una más de las 13 que analizamos.”<sup>19</sup>

Por otro lado, de acuerdo a lo definido en el Decreto 2573 de 2014, la Estrategia de Gobierno en Línea establece como instrumentos para su implementación, el *Manual de Gobierno en Línea*<sup>20</sup> y el *Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión de Tecnologías de la Información*<sup>21</sup>. Adicionalmente, tal y como se mencionó en el alcance de la presente evaluación, se tomaron los componentes TIC para Servicios y TIC para el Gobierno Abierto, que de acuerdo al artículo 5 del Decreto 2573 se definen así:

*“1. TIC para servicios: Comprende la provisión de trámites y servicios a través de medios electrónicos, enfocados a dar solución a las principales necesidades y demandas de los ciudadanos y empresas, en condiciones de calidad, facilidad de uso y mejoramiento continuo.*

*2. TIC para el Gobierno Abierto: Comprende las actividades encaminadas a fomentar la construcción de un Estado más transparente, participativo y colaborativo involucrando a los diferentes actores en los asuntos públicos mediante el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”.*

En este sentido, de acuerdo a la metodología definida para la evaluación a realizar por la ONCI, fueron entregadas las matrices, definidas en el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para los dos componentes, para ser diligenciadas por la Vicerrectoría General, VRG y la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, DNTIC, en conjunto con la Dirección Nacional de Planeación y Estadística, DNPE, UNIMEDIOS, la Oficina Nacional de Gestión y Patrimonio Documental, Gerencia Financiera y Administrativa, Dirección Nacional de Admisiones y UNISALUD.

La verificación de la ONCI se realizó a partir de las actividades y evidencias reportadas, al igual que con otros soportes que se consideraron necesarios. (Ver Tabla No. 3).

En respuesta al Informe Preliminar, la VRG y la DNTIC frente al contenido de la matriz manifestaron lo siguiente: “(...) consideramos que la siguiente parte del documento especifica en la matriz el detalle de la información reportada de nuestra parte y las recomendaciones específicas por parte de la ONCI, las cuales pueden llevarse a cabo en la medida que previamente se defina la implementación de esta Estrategia de manera institucional”.

<sup>19</sup> Registro de entrevista del 26 de octubre de 2015.

<sup>20</sup> “Define las acciones que corresponde ejecutar a las entidades del orden nacional y territorial respectivamente.”

<sup>21</sup> “Establece los aspectos que los sujetos obligados deberán adoptar para dar cumplimiento a las acciones definidas en el Manual de Gobierno en Línea”

**Tabla No. 3: TIC para Servicios y TIC para el Gobierno Abierto**

COMPONENTE	ESTRATEGIA GOBIERNO EN LINEA			MARCO DE REFERENCIA	ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO DE 2015 REPORTADAS POR LA VICERRECTORIA GENERAL	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES CONTROL INTERNO –ONCI	
	LOGRO	CRITERIO	SUBCRITERIO	LINEAMIENTO	AVANCE	SOPORTES	
<p><b>TIC PARA SERVICIOS:</b></p> <p>Comprende la provisión de trámites y servicios a través de medios electrónicos, enfocados a dar solución a las principales necesidades y demandas de los ciudadanos y las empresas, en condiciones de calidad, facilidad de uso y mejoramiento continuo</p>	<p><b>Servicios centrados en el usuario:</b> La entidad cuenta con servicios a través de canales electrónicos usables y accesibles que responden a las necesidades de los usuarios y vela por su mejoramiento continuo</p>	<p><b>Caracterización de usuarios</b> Busca que la entidad conozca de una manera detallada las necesidades y características de sus usuarios, de forma tal que las actividades de diseño, rediseño, comunicación y mejoramiento de trámites y servicios respondan a éstas.</p>	<p>La entidad realiza la caracterización de sus usuarios relacionada con sus trámites y servicios</p>	<p>LI.UA.02</p>	<p>“La guía web elaborada por Unimedios define 6 perfiles de usuarios que son tenidos en cuenta en la página web principal de la universidad, y en la actualización de las páginas existentes:                      -Aspirantes                      -Estudiantes                      -Egresados                      -Docentes                      -Administrativos                      -General</p> <p>Adicionalmente en el marco del Sistema Integrado de Gestión, se cuenta con la Ficha Técnica de Servicio que busca identificar los elementos que componen el servicio, incluyendo los usuarios y sus expectativas, requisitos técnicos, y roles según la estructura organizacional por facultades, sedes e institutos. Se da prioridad por los servicios de los procesos misionales y de cara al usuario.</p> <p>La DNTIC con el propósito de caracterizar los usuarios de la UN publicó en el Sistema Integrado de Gestión el procedimiento U-PR-11.001.014 Gestión de Identidades Digitales, así mismo se contrató la actualización de la plataforma tecnológica que los soporta (LDAP).”<sup>22</sup></p>	<p>- Aspirantes : <a href="http://aspirantes.unal.edu.co/">http://aspirantes.unal.edu.co/</a>                      - Estudiantes: <a href="http://estudiantes.unal.edu.co/">http://estudiantes.unal.edu.co/</a>                      - Egresados: <a href="http://egresados.unal.edu.co/">http://egresados.unal.edu.co/</a>                      - Docentes: <a href="http://docentes.unal.edu.co/">http://docentes.unal.edu.co/</a>                      - Administrativos: <a href="http://administrativos.unal.edu.co/">http://administrativos.unal.edu.co/</a>                      - General: unal.edu.co</p> <p>Anexo 01. Caracterización de Usuarios</p> <p>Anexo 08. DNTIC Procedimiento U-PR-11.001.014</p> <p>Anexo 09. DNTIC ODS_0381_Business mind_LDAP</p>	<p>Respecto a la caracterización de usuarios, al verificar las <i>Fichas Técnicas de Servicio</i> aportadas<sup>23</sup> por la VRG, se evidencia en cada una de ellas el usuario al cual se dirige el servicio, igualmente que la mayoría se encuentran dirigidas a la comunidad universitaria (estudiantes-docentes-administrativos). Así mismo se observa que en cuatro (4) de ellas se define como usuario: <i>la ciudadanía</i>; sin embargo, para este no se cuenta con un nivel de detalle que permita identificar los grupos de usuarios con características diferenciadoras que logren determinar la necesidad del servicio.</p> <p>Adicionalmente, al verificar el procedimiento <i>Gestión de Identidades Digitales</i> U-PR-11.001.014, emitido por la DNTIC, cuyo objetivo es: “Definir el procedimiento mediante el cual se crean, modifican, inactivan y eliminan las identidades digitales de acuerdo a las solicitudes recibidas a través de la mesa de servicios con el fin de mantener actualizado el directorio de identidades digitales en la Universidad Nacional de Colombia.”, la ONCI considera que, si bien los usuarios que requieren identidad digital<sup>24</sup> en la Universidad hacen parte de un grupo con una necesidad específica, en este caso, permitir el acceso de los usuarios a las funcionalidades que los sistemas de información de la Universidad ofrecen, no es un documento que defina “[...] la descripción de un usuario o un conjunto de usuarios por medio de variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento, con el fin de identificar las necesidades y motivaciones de los mismos al acceder a un servicio.”<sup>25</sup></p> <p>Por otro lado, la ONCI considera importante mencionar que respecto a los trámites y servicios a través de canales electrónicos mencionados en el Logro del presente criterio, en el Plan Anticorrupción y de Atención Al Ciudadano 2015 - “Por la Probidad y la Transparencia en la Universidad Nacional De Colombia” se encuentran definidas por la Universidad, acciones relacionadas con la Estrategia Antitrámites<sup>26</sup>, con avances reportados en el corte del 31 de agosto de 2015.</p> <p><b>Recomendación:</b> Se recomienda a la DNTIC en conjunto con los procesos que prestan servicios electrónicos, que teniendo en cuenta la diversidad de usuarios internos y externos con los que puede interactuar la Universidad para la prestación de este tipo de servicios, y en cumplimiento a lo definido en el lineamiento para el presente criterio: (...) contar con matriz de caracterización que identifique, clasifique y priorice los grupos de interés involucrados e impactados por los proyectos de TI” (Subrayado de la ONCI), realizar la respectiva segmentación de usuarios que permita, entre otros aspectos, conocer al ciudadano, enfocar los servicios ofrecidos y realizar estrategias orientadas al mejoramiento de la prestación del servicio y de la relación entre el usuario y el área prestadora del servicio en la Universidad.</p>

<sup>22</sup> Avances reportados por la VRG a través del oficio VRG-536 del 17 de septiembre de 2015.

<sup>23</sup> 1. Préstamo externo: Comunidad Universitaria, 2. Actividades, proyectos, programas y planes de extensión: Docentes, estudiantes de pregrado y posgrado, egresados, pensionados y administrativos de la Universidad Nacional y Sociedad, 3. Promoción de la Investigación (apoyo y gestión de proyectos y creación artística que favorezca la apropiación y transferencia de conocimiento: Direcciones de Investigación y Extensión, de Sedes, Facultades, Centros e Institutos, Investigadores, Docentes, grupo de investigación, estudiantes de pregrado y posgrado y jóvenes investigadores, Sociedad en general. 4. Asesoría en Gestión documental: Oficinas productoras de documentos y usuarios de entidades externas, 5. Capacitación a productores documentales: personal que coordina o desarrolla actividades en gestión documental en la Universidad, 6 Consulta documental: Ciudadanos en general, Funcionarios y servidores de la Universidad e Investigadores. 6. Elaboración y actualización de las Tablas de Retención Documental: Oficinas Productoras de documentos UN, 7. Transferencias y eliminaciones documentales: Oficinas productoras de documentos UN, Unidades de Gestión Documental de Sede, Secretarías de Sede de Presencia Nacional. 8. Matrícula Inicial (Admitidos a programas de Pregrado): Los admitidos a programas de Pregrado del período Académico vigente. 9. Evaluación y selección de aspirantes a los programas curriculares de pregrado: Aspirantes a programas curriculares de pregrado, Oficinas de Registro y Matrícula o quien haga sus veces.

<sup>24</sup> “Es un identificador asignado dentro del directorio de identidades digitales, que permite acceso a los diferentes servicios que ofrece la Universidad.” Tomado del procedimiento *Gestión de Identidades Digitales* identificado con el código U-PR-11.001.014.

<sup>25</sup> Guía para la Caracterización de usuarios de la Entidades Públicas. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

<sup>26</sup> Aplicar la estrategia de optimización de trámites al proceso de adquisición de Bienes y Servicios, por ser uno de los procesos críticos de la Institución” e “Identificar y actualizar los trámites y servicios de los procesos misionales: Formación, Extensión e Investigación y procesos de apoyo de: Bienestar Universitario, Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios y Gestión de laboratorios de la Universidad Nacional”

COMPONENTE	ESTRATEGIA GOBIERNO EN LINEA			MARCO DE REFERENCIA	ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO DE 2015 REPORTADAS POR LA VICERRECTORIA GENERAL	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES CONTROL INTERNO –ONCI	
	LOGRO	CRITERIO	SUBCRITERIO	LINEAMIENTO	AVANCE	SOPORTES	
		<p><b>Accesibilidad</b> Busca que los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos cuenten con las características necesarias para que puedan ser accedidos por toda la población, incluso aquella que se encuentra en situación de discapacidad.</p>	<p>La entidad observa las directrices del lineamiento de accesibilidad en los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos</p>	<p>Lineamiento- Accesibilidad LI.INF.09</p>	<p>“La página institucional tiene habilitado varios espacios web con la información referente a trámites y servicios ofrecidos por la UN como son: bibliotecas, extensión, bienestar, SIA, entre otros, para diferentes grupos de interés como aspirantes, estudiantes, egresados, docentes, administrativos y para personas en situación de discapacidad auditiva y visual.</p> <p>La página web de Admisiones contempla información para toda la población, inclusión a Población en situación de discapacidad, adicional se está revisando desde Admisiones la página web para la implementación de lector de pantalla para personas en situación de discapacidad visual.</p> <p>La Gerencia Nacional Financiera y Administrativa rediseñó su página web para facilitar el acceso de los usuarios.</p> <p>El acceso a los servicios de información de Unisalud se garantiza con la página web y otras estrategias de comunicación. Certificados como institución amiga de la inclusión.”</p>	<p><a href="http://aspirantes.unal.edu.co/">http://aspirantes.unal.edu.co/</a>  <a href="http://estudiantes.unal.edu.co/">http://estudiantes.unal.edu.co/</a>  <a href="http://egresados.unal.edu.co/">http://egresados.unal.edu.co/</a>  <a href="http://docentes.unal.edu.co/">http://docentes.unal.edu.co/</a>  <a href="http://administrativos.unal.edu.co/">http://administrativos.unal.edu.co/</a>  <a href="http://www.admisiones.unal.edu.co/home/pregrado/aspirantes-en-situacion-de-discapacidad">http://www.admisiones.unal.edu.co/home/pregrado/aspirantes-en-situacion-de-discapacidad</a>  <a href="http://www.sinab.unal.edu.co/">http://www.sinab.unal.edu.co/</a>  <a href="http://www.bienestar.unal.edu.co/">http://www.bienestar.unal.edu.co/</a>  <a href="http://sia.unal.edu.co/">http://sia.unal.edu.co/</a>  <a href="http://gerencia.unal.edu.co/">http://gerencia.unal.edu.co/</a></p> <p>Pictograma Software especial para invidentes Tableros digitales</p>	<p>Frente al presente criterio, la ONCI considera pertinente mencionar que la Unidad de Medios de Comunicación, UNIMEDIOS, en su Guía web<sup>27</sup> para el manejo de la identidad digital<sup>28</sup>, tiene definido como plazo máximo para la actualización de las páginas web de las Sedes y Facultades el 7 de marzo y para las demás instancias hasta el 7 de septiembre de 2015, en este sentido, las áreas de la Universidad se encuentran en proceso de actualización de sus páginas web.</p> <p>En el mencionado documento electrónico, se establece como buena práctica para la web el criterio de accesibilidad, en el entendido de que: “Hacer diseño accesible no significa diseñar para personas con discapacidades, sino diseñar para todos, para cualquier usuario sin diferencia.”<sup>29</sup> (Subrayado de la ONCI).</p> <p>De cara a lo anterior, UNIMEDIOS planteó como lineamiento que todos los sitios de la Universidad, cumplan con las normativas estándar de accesibilidad, para ello sugiere tener en cuenta las directivas planteadas por Gobierno en Línea para establecer un nivel óptimo de accesibilidad. Para lo anterior, ubica a disposición en su página web, la guía denominada: Web Content Accessibility Guidelines 1.0.</p>
		<p><b>Usabilidad</b> Busca que los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos cuenten con las características necesarias para garantizar un uso fácil por parte de los usuarios</p>	<p>La entidad observa las directrices de usabilidad en los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos</p> <p>La entidad cumple los estándares del sitio Web de sitios Web establecidos en los lineamientos correspondientes</p>	<p>LI.SIS.07 LI.INF.09</p> <p>LI.INF.01</p>	<p>“Comunidad en general: Unificación de quejas y reclamos. Comunidad Interna: Solicitudes Unimedios.</p> <p>Se ha implementado la sección de solicitudes en línea en la página web de la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa.</p> <p>La página se puede visualizar en dispositivos electrónico (portátil, tablet, celulares, entre otros)</p> <p>Rediseño de la página web de la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa conforme a los estándares de sitios web establecidos</p> <p>El Sistema Integrado de Gestión facilita la actualización y simplificación de procesos, procedimientos, guías, instructivos, protocolos, formatos, trámites y servicios en los procesos.”</p>	<p><a href="http://unal.edu.co/quejas-y-reclamos/">http://unal.edu.co/quejas-y-reclamos/</a>  <a href="http://solicitudesunimedios.unal.edu.co/">http://solicitudesunimedios.unal.edu.co/</a>  <a href="http://www.admisiones.unal.edu.co/">http://www.admisiones.unal.edu.co/</a>  <a href="http://gerencia.unal.edu.co/">http://gerencia.unal.edu.co/</a>  <a href="http://168.176.5.178/se/">http://168.176.5.178/se/</a></p>	<p>En el mismo sentido del criterio de accesibilidad expuesto en la fila anterior, la Universidad Nacional de Colombia debe considerar en la actualización de sus páginas web el criterio de usabilidad. Por lo anterior, UNIMEDIOS definió como lineamiento frente al proceso de actualización: “(...) que los sitios web de la Universidad sean construidos y diseñados partiendo de criterios de usabilidad que permitan al usuario entender la navegación, haciéndola rápida y entendible, y permitiéndole encontrar más fácilmente la información. Los documentos generados para uso en línea deben tener la fecha de realización y/o publicación del documento para facilitar versionamiento de los mismos.”</p> <p>Por otro lado, respecto a la Guía de Estilo y usabilidad definida en el lineamiento LI.SIS.07, la ONCI considera importante precisar que mediante la Guía Web, UNIMEDIOS “(...) busca establecer parámetros y recomendaciones para tomar decisiones acertadamente, facilitar el trabajo y hacer más efectiva la creación o actualización de los sitios web de la institución”<sup>30</sup>. Frente al tema, la mencionada instancia tuvo en cuenta, los lineamientos internos de la Universidad<sup>31</sup>, los definidos por Gobierno en Línea – GEL<sup>32</sup> y el Manual de imagen institucional de la Universidad Nacional de Colombia<sup>33</sup>.</p> <p>Adicionalmente, el lineamiento LI.INF.01 define frente a la responsabilidad y gestión de componentes de la Información: “(...) liderar la gestión de los componentes de la información durante su ciclo de vida. Así mismo debe trabajar en conjunto con las dependencias para establecer acuerdos que garanticen la calidad de la información.”. Para mayor claridad, se especifica que GEL define los componentes de información (COM-INF) como “(...) una manera de agrupar los datos, la información, los servicios de información bajo un único concepto, (...) es la agregación de los elementos de información de características similares,</p>

<sup>27</sup> Publicada el 7 de septiembre de 2014.

<sup>28</sup> Autorizada mediante el artículo 6 de la Resolución de Rectoría No. 517 del 20 de abril de 2009 “por la cual se modifica parcialmente la Resolución No. 001008 del 14 de agosto de 2003 de Rectoría: Autorizar al Director de Unimedios (Unidad de medios de comunicación) para la actualización del manual de imagen institucional.”

<sup>29</sup> <http://identidad.unal.edu.co/guia-web/b-guia-web/bp-buenas-practicas/>

<sup>30</sup> <http://identidad.unal.edu.co/guia-web/a-referentes-y-lineamientos/a1-presentacion/>

<sup>31</sup> Decreto 1210 de 1993 donde la Presidencia de la República decreta la Naturaleza, los Ofines y autonomía de la Universidad Nacional de Colombia. Normativa donde se decreta la misión y visión de la Universidad y la página del Ministerio de Educación donde se encuentra estipulada.

<sup>32</sup> Decreto 1151 de 14 de abril de 2008 y los demás que lo modifiquen, Manual 3.1 para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea Entidades del Orden Nacional y NTC 5854 sobre accesibilidad.

<sup>33</sup> Resolución 517 del 20 de abril de 2009 y Circular No. 4 de 2010 de la Secretaría General.

COMPONENTE	ESTRATEGIA GOBIERNO EN LINEA			MARCO DE REFERENCIA	ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO DE 2015 REPORTADAS POR LA VICERRECTORIA GENERAL		OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES CONTROL INTERNO –ONCI
	LOGRO	CRITERIO	SUBCRITERIO	LINEAMIENTO	AVANCE	SOPORTES	
							tienen relación de composición entre ellos mismos, y son <u>producidos, gestionados y consumidos</u> por todas las Entidades del Estado. <sup>34</sup> . (Subrayado de la ONCI).  <b>Recomendación:</b> Si bien la DNTIC y la Oficina Nacional de Gestión y Patrimonio Documental se encuentran liderando proyectos que involucran en gran medida la gestión de la calidad y seguridad de los componentes de información, se recomienda que de manera conjunta analicen la gestión realizada y se aúnen esfuerzos que garanticen directrices, buenas prácticas y/o estándares que apunten a la gestión de los componentes de información a lo largo del ciclo de vida.
		<b>Promoción</b> Busca dinamizar la demanda de trámites y servicios en línea por parte de los usuarios a través del aumento del conocimiento de la oferta disponible, el uso de la misma y el desarrollo de estrategias que busquen la preferencia de los canales electrónicos. Así mismo, aumentar el conocimiento de los servicios al interior de la entidad	La entidad diseña e implementa la estrategia de promoción relacionada con los trámites y servicios que tiene disponible por medios electrónicos	LI.ES.09 LI.ES.11 LI.UA.04	<p>“Se han creado diferentes plataformas para la divulgación de la información y los servicios de la entidad.</p> <p>La promoción la realiza cada área (nivel nacional, sedes y facultades) donde se prestan los servicios. Envío de postmaster y publicación de noticia por medio de la Agencia de Noticias de la UN.</p> <p>El proceso de admisión se divulga a través de la página web <a href="http://www.admisiones.unal.edu.co">www.admisiones.unal.edu.co</a>, redes sociales (twitter y Facebook), información del proceso en el SUIT.</p> <p>Unisalud ha promocionado la realización de trámites a través de la página web.”</p>	<p><a href="http://programasacademicos.unal.edu.co/">http://programasacademicos.unal.edu.co/</a> <a href="http://circular.unal.edu.co/">http://circular.unal.edu.co/</a> <a href="http://gerencia.unal.edu.co/">http://gerencia.unal.edu.co/</a> <a href="http://solicitudesunimedios.unal.edu.co/">http://solicitudesunimedios.unal.edu.co/</a> <a href="http://agenciadenoticias.unal.edu.co/de-talle/article/gerencia-de-la-un-estrenan-pagina-web.html">http://agenciadenoticias.unal.edu.co/de-talle/article/gerencia-de-la-un-estrenan-pagina-web.html</a> <a href="http://www.admisiones.unal.edu.co">www.admisiones.unal.edu.co</a> Twitter:@Admision es_UN Facebook: Dirección Nacional de Admisiones <a href="http://www.investigacion.unal.edu.co:8090/apex/f?p=226:OFERTA">http://www.investigacion.unal.edu.co:8090/apex/f?p=226:OFERTA</a></p> <p>Actualización de datos Certificación de afiliación Consulta de citas incumplidas</p>	<p>Respecto a la gestión de promoción de los trámites y servicios en línea, se observan esfuerzos realizados por el Nivel Nacional, las Sedes y Facultades de manera independiente enfocados a sus propios servicios. Sin embargo, no se identifica una estrategia global de promoción y lineamientos definidos para ser aplicados por toda la Universidad.</p> <p>Por otro lado, para el presente criterio se define el lineamiento: LI.ES.11, el cual establece el diseño y actualización del catálogo de servicios de TI con los Acuerdos de Niveles de Servicios (ANS) asociados, el cual debe reflejar la estrategia de TI.</p> <p>Frente al tema, cabe resaltar que la DNTIC, en el marco del proyecto <i>Evaluación, Definición, Adopción E Implementación De Un Modelo De Gestión De Ti Bajo Estándares Internacionales Para La Universidad Nacional De Colombia</i>, al finalizar la vigencia 2015, dejará establecido un “modelo de gestión de TI para la Universidad Nacional de Colombia, el <i>Catálogo de servicios de TI</i>, y los procesos de Gestión de Incidentes, Gestión de Problemas, Gestión de Solicitudes y Gestión de la Configuración.”<sup>35</sup> (Subrayado de la ONCI).</p> <p>Al respecto, la ONCI considera necesario precisar que en la Universidad Nacional de Colombia cada dependencia es responsable de la administración de su página web y por tanto de sus servicios en línea, por lo cual este tipo de servicios no están incluidos en el proyecto mencionado, dado que el <i>Catálogo de Servicios de TI</i> se enfoca específicamente a los servicios tecnológicos que prestan las Oficinas de Tecnología de la Información y las Comunicaciones en cada una de las Sedes.</p> <p><b>Recomendación:</b> Acoger la recomendación definida en la matriz del componente TIC para Gobierno abierto relacionada con el tema.</p>
		<b>Satisfacción del usuario</b> Busca conocer el grado de satisfacción de los distintos usuarios respecto a la oferta de trámites, servicios y demás canales electrónicos habilitados por la entidad	La entidad realiza la evaluación periódica de la satisfacción de sus usuarios	LI.ES.13 LI.UA.07	<p>“Las páginas web de los procesos misionales y de cara al usuario de la UN cuentan con su propia encuesta para la medición de la Satisfacción de los usuarios las cuales se aplican en periodos planificados de acuerdo al servicio prestado.</p> <p>La plantilla web institucional por la cual se actualizan las páginas web de la universidad provee un espacio para la divulgación de resultados de encuestas y estudios estadísticos realizados.</p> <p>La Gerencia Nacional Financiera y Administrativa apartir (sic) del 01/10/2015</p>	<p><a href="http://unal.edu.co/encuesta/">http://unal.edu.co/encuesta/</a> <a href="http://www.admisiones.unal.edu.co/home/encuesta-de-satisfaccion-al-usuario">http://www.admisiones.unal.edu.co/home/encuesta-de-satisfaccion-al-usuario</a> <a href="http://gerencia.unal.edu.co/?id=155">http://gerencia.unal.edu.co/?id=155</a> <a href="http://www.gestion.unal.edu.co/Encues">http://www.gestion.unal.edu.co/Encues</a></p>	<p>El presente criterio, define los siguientes lineamientos a tener en cuenta:</p> <p>LI.ES.13 “(...) debe contar con un tablero de indicadores sectorial y por institución que permita tener una visión integral de los avances y resultados en el desarrollo de la Estrategia de TI.</p> <p>LI.UA.07 “(...) debe contar con indicadores de uso y apropiación para evaluar el nivel de adopción de la tecnología y la satisfacción en su uso, lo cual permitirá desarrollar acciones de mejora y transformación”</p> <p>Al respecto, La DNTIC mediante el Acuerdo 046 de 2009<sup>36</sup> del Consejo Superior Universitario, define frente a los indicadores: “La Dirección Nacional de Informática y Comunicaciones definirá las metodologías y los indicadores estándar de gestión, que en materia de tecnología informática y de comunicaciones serán aplicados en la Universidad”.</p>

<sup>34</sup> Documento de Diseño y Especificación del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de Tecnologías de la Información (TI), a adoptar en las Entidades del Sector Público Colombiano.

<sup>35</sup> Proyecto BPUN código 1741.

<sup>36</sup> “Por el cual se definen y aprueban las políticas de informática y Comunicaciones que se aplicarán en la Universidad Nacional de Colombia”

COMPONENTE	ESTRATEGIA GOBIERNO EN LINEA			MARCO DE REFERENCIA	ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO DE 2015 REPORTADAS POR LA VICERRECTORIA GENERAL	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES CONTROL INTERNO –ONCI
	LOGRO	CRITERIO	SUBCRITERIO	LINEAMIENTOS	AVANCE	SOPORTES
					<p>pondrán en producción la encuesta de satisfacción de la página web.”</p> <p>ta 1 Satisfaccion.php  <a href="http://cienciashumanas.unal.edu.co/edellin.unal.edu.co/index.php/encuesta-cidiomas/form/1">http://cienciashumanas.unal.edu.co/edellin.unal.edu.co/index.php/encuesta-cidiomas/form/1</a>  <a href="http://www.genetica.unal.edu.co/index.php/encuesta-de-satisfaccion/">http://www.genetica.unal.edu.co/index.php/encuesta-de-satisfaccion/</a>  <a href="http://gta.manizales.unal.edu.co/ethos/documentos/Encfours.pdf">http://gta.manizales.unal.edu.co/ethos/documentos/Encfours.pdf</a></p>	<p>Al respecto la ONCI, mediante la <i>Evaluación al Proceso de Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC)</i> realizada en el mes de julio de 2014, manifestó: "(...) Se evidencia ausencia de indicadores de gestión en el proceso de Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), por lo anterior no se conocen resultados orientados al desempeño del mismo durante las vigencias 2012 y 2013."</p> <p>Por su parte, la DNTIC mediante oficio DNTIC-0684-14<sup>37</sup> manifestó a la Rectoría, con copia a la ONCI, que realizaría la actualización de las hojas de vida de los indicadores creados y nuevos, mediante la elaboración de un cuadro de indicadores como propuesta inicial con el objetivo de elaborar indicadores que sean oportunos y que sirvan como base para la toma de decisiones. Sin embargo, la DNTIC no reportó avance frente al seguimiento a los compromisos de mejoramiento con corte a 30 de junio de 2015 de la mencionada acción.</p> <p>Al respecto, la DNTIC mediante entrevista manifestó: "(...) Con la expedición del Acuerdo que creó a la DNTIC y la reestructuración de la Dirección como una unidad estratégica, identificamos que nuestro proceso que hace parte del macroproceso de Gestión de la Información debería ser actualizado, (...) Hacia Febrero ya quedo estructurado el proceso. Se actualizó de manera estratégica el cambio del proceso y todos sus procedimientos se volvieron estratégicos, orientándonos a las mejores prácticas (Framework, Cobit e ITIL), así mismo hicimos un ejercicio para identificar desde TI en toda la Universidad el tema de servicios de TI, en el marco de un proyecto de gestión de servicios TICs, dado que cuando hicimos el levantamiento de información inicial se identificaron alrededor de 400 servicios, pero se iban identificando tareas como servicios, no eran servicios sino tareas propias de las áreas de TI. (...) Así fue como se logró establecer el portafolio de servicios, y a partir de allí, si podíamos empezar a definir los indicadores que pudieran mostrar el verdadero alcance del proceso gestión de TI, al respecto se han hecho reuniones con los jefes de las OTICs."</p> <p>Frente al tema, se recomienda analizar la incorporación de indicadores directamente relacionados con el uso y apropiación que permitan evaluar el nivel de adopción de la tecnología y la satisfacción en su uso, tal y como lo define la Estrategia de Gobierno en Línea.</p> <p>Por otro lado, frente a los indicadores misionales relacionados con la gestión académica, la Dirección Nacional de Información Académica mediante el Proyecto "Actualización y Mejoramiento del Sistema de Información Académica – SIA, Nivel Nacional", incorporó en el Sistema de Información Académica un módulo de indicadores "Inteligencia Institucional", el cual maneja un total de 60 indicadores con su respectiva jerarquía de usuarios, y cuyo objetivo es: "Contar con una herramienta concentrada y estructurada específicamente en la consulta y el análisis de información a través de la generación fácil, oportuna y veraz de listados, reportes, indicadores e informes para los diferentes niveles y usuarios de la Universidad tomando como insumo los datos almacenados en las aplicaciones de Universitat XXI y Unalsia.", los cuales permitirán en gran medida ofrecer una visión global de los avances y actualizaciones realizados en el sistema de información como apoyo a la gestión académica de la Universidad.</p>
	Mejoramiento continuo	Busca que la entidad adelante acciones permanentes de mejoramiento continuo de las herramientas disponibles en canales electrónicos para prestación de trámites y servicios	La entidad realiza las actualizaciones permanentes en la oferta de trámites y servicios disponibles a través de canales electrónicos de acuerdo con los resultados obtenidos en los ejercicios de evaluación de satisfacción ciudadana	LI.ES.04 LI.ES.13 LI.GO.13 LI.SIS.17 LI.SIS.19 LI.ST.10	<p>"De forma regular se realiza la actualización de la oferta académica, presenta de forma constante la oferta de eventos y actividades académicas de la universidad</p> <p>La Vicerrectoría Académica aplica el instrumento EDIFICANDO que permite entregar a los docentes y a las diferentes instancias institucionales información oportuna sobre su desempeño, obtenida mediante la valiosa participación de diferentes perspectivas de la comunidad académica. Esta información se analiza y valora, con el objeto de descubrir fortalezas y debilidades, y emprender acciones de mejoramiento continuo de la calidad docente.</p>	<p><a href="http://programasacademicos.unal.edu.co">http://programasacademicos.unal.edu.co</a></p> <p><a href="http://circular.unal.edu.co/">http://circular.unal.edu.co/</a></p> <p><a href="http://www.edificando.unal.edu.co/">http://www.edificando.unal.edu.co/</a></p> <p><a href="http://www.hermes.unal.edu.co/">http://www.hermes.unal.edu.co/</a></p> <p>Respecto a los trámites y servicios, en el Plan Anticorrupción y de Atención Al Ciudadano 2015 - "Por la Probidad y la Transparencia en la Universidad Nacional De Colombia" se encuentran definidas por la Universidad, acciones relacionadas con la Estrategia Antitrámites, con avances reportados en el corte del 31 de agosto de 2015.</p> <p>En este sentido, se garantizó para la presente vigencia la identificación y actualización de los trámites y servicios de los siguientes procesos misionales: Formación, Extensión e Investigación y procesos de apoyo de: Bienestar Universitario, Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios y Gestión de laboratorios de la Universidad Nacional; así mismo se contó con el respectivo seguimiento por parte de la Vicerrectoría General, VG, y los líderes de los procesos.</p> <p>Los lineamientos relacionados con el presente criterio definen los siguientes aspectos:</p> <p>-LI.ES.04 - Proceso para mantener la Arquitectura Empresarial<sup>38</sup>: La DNTIC, en el marco del proyecto "Definición, Adopción E Implementación Un Modelo De Operación Bajo Estándares Internacionales Para El Ejercicio De La Arquitectura Empresarial AE En La DNTIC De La</p>

<sup>37</sup> Del 23 de julio de 2014

<sup>38</sup> "(...) Cada sector y cada institución debe diseñar e implementar un proceso que permita evaluar y mantener actualizada su Arquitectura Empresarial, acorde con los cambios estratégicos, organizacionales y las tendencias de TI en la industria. Para ello debe incluir actividades de innovación, mejora continua y prospectiva tecnológica."



COMPONENTE	ESTRATEGIA GOBIERNO EN LINEA			MARCO DE REFERENCIA	ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO DE 2015 REPORTADAS POR LA VICERRECTORIA GENERAL	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES CONTROL INTERNO –ONCI	
	LOGRO	CRITERIO	SUBCRITERIO	LINEAMIENTO	AVANCE	SOPORTES	
					<p>Para la Dirección Nacional de Admisiones a través de la revisión y análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción se realizan las mejoras respectivas.</p> <p>La Vicerrectoría de Investigación actualiza permanentemente el portafolio de servicios a través del sistema Hermes en la correspondiente a investigación, extensión y laboratorios.”</p>	<p>Universidad Nacional De Colombia”, finalizando el 2015, busca “(...) dejar establecido el ejercicio de la AE con sus procedimientos, gobierno, estándares y recursos que faciliten la valoración continua y permanente de las iniciativas de tecnología alineadas a la estrategia institucional y de las dependencias.” Adicionalmente, “(...) transformar la manera para ponderar y adoptar las iniciativas de TI de un modelo reactivo, manual y orientado a las áreas, a uno proactivo, contextualizado y alineado con las estrategias institucionales.”<sup>39</sup></p> <p>-LI.GO.13 – Mejoramiento de los procesos<sup>40</sup>: De cara al mejoramiento de los procesos de TI, la VG mediante oficio VRG-536 del 17 de septiembre de 2015, señaló lo siguiente: “en el Marco del Plan Global de desarrollo vigente se plantearon cuatro proyectos estratégicos en materia tecnológica: el primero está relacionado con la adopción del método de Arquitectura Empresarial para abordar las necesidades institucionales; el segundo, el proyecto de interoperabilidad a través del cual se implementan las necesidades de intercambio de información entre los sistemas de información; el tercero corresponde al proyecto de gestión de servicios de TI donde se estableció el catálogo de servicios a nivel institucional e implementa una herramienta única, la cual será utilizada en todas las Sedes de la Universidad; y el cuarto proyecto está relacionado con la implementación de un Sistema de Recuperación ante desastres (DRP) para los Sistemas de Información de Misión Crítica de la Universidad.”</p> <p>-LI.SIS.17 - Actualización y requerimientos de cambio de los sistemas de información<sup>41</sup>: Mediante la Directriz Técnica No. 6A Desarrollo y/o implementación de soluciones Informáticas para la Gestión de Información<sup>42</sup> emitida por la DNTIC para cumplimiento de la Universidad, define respecto a la Gestión de Cambio: “(...) se debe establecer el procedimiento de gestión de cambio, el cual se debe alinear con los procesos definidos en el Sistema de Calidad Institucional.”</p> <p>-LI.SIS.19 - Servicios de mantenimiento de sistemas de información con terceras partes<sup>43</sup>: Mediante la Directriz Técnica No. 8 emitida por la DNTIC el 30 de mayo de 2013, se define que: “(...)Con el fin de garantizar la estandarización, la integración y la interoperabilidad de la plataforma tecnológica de la Universidad Nacional de Colombia y la sostenibilidad de proyectos TIC, para todos los servicios alojados en las OTIC de las Sedes, se debe establecer un documento con los Acuerdos de Niveles de Servicio – ANS entre las dependencias responsables del servicio y las OTIC, con el fin de fijar el nivel acordado para la calidad de dicho servicio”. Así mismo, en el caso de efectuarse contratación con terceros (contratistas) para el mantenimiento de los sistemas de información se definen ANS en el marco del contrato o la orden de prestación de servicio establecida.</p> <p>-LI.ST.10 – Planes de Mantenimiento<sup>44</sup>: Al respecto, la DNTIC mediante Directriz Técnica No. 7 Mantenimiento y soporte de soluciones informáticas del 30 de mayo de 2013, define que: “(...) toda solución informática que utilice la infraestructura tecnológica de la Universidad debe contar con un esquema de soporte y mantenimiento, el cual puede ser provisto a través de un proceso contractual. Este esquema debe contener mínimo los siguientes elementos: Soporte a usuarios, Soporte a la solución informática y Mantenimiento (Actualización por norma, Actualización por cambio tecnológico y Actualización por nuevos desarrollos).”</p>	
	<b>Sistema integrado de PQRD:</b> La entidad cuenta con un sistema electrónico de atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias que opera de forma integrado y por	<b>Sistema Web de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias.</b> Busca conformar un canal de atención a la ciudadanía en el sitio web, que garantice el derecho petición.	La entidad habilita a través de su sitio Web un canal de atención de contacto, peticiones, quejas y reclamos y las atiende con celeridad y calidad de acuerdo a ley y los distintos lineamientos	LI.INF.09 LI.SIS.05 LI.SIS.15 LI.SIS.22 LI.SIS.19 LI.SIS.18 LI.SIS.20	<p>“Brinda espacios para facilitar el contacto con la comunidad universitaria de todas las sedes. En la plantilla web institucional se contempla el link unificado de quejas y reclamos. Las Denuncias pueden ingresar al sistema y sigue el trámite respectivo con la Dirección Nacional de Veeduría Disciplinaria y la Oficina Jurídica Nacional y de sede. Las Secretarías de</p>	<p><a href="http://unal.edu.co/contactenos/">http://unal.edu.co/contactenos/</a> <a href="http://unal.edu.co/quejas-y-reclamos/">http://unal.edu.co/quejas-y-reclamos/</a> <a href="http://www.manizales.unal.edu.co/index.php/contacto">http://www.manizales.unal.edu.co/index.php/contacto</a> <a href="http://www.bogota.gov.co/">http://www.bogota.gov.co/</a></p>	Adicional a lo manifestado por la VRG respecto al avance del presente criterio, en el Plan Anticorrupción y de Atención Al Ciudadano 2015 - “Por la Probidad y la Transparencia en la Universidad Nacional De Colombia”, se encuentra definida la actividad: “Incluir en el Sistema PQRS el espacio para presentar denuncias de posibles actos de corrupción, liderada por la VRG y las Secretarías de la Sede.” Esta actividad tiene como fecha de cumplimiento el 30 de diciembre de 2015 y el avance respectivo fue reportado por la ONCI con corte al 31 de agosto de 2015.

<sup>39</sup> Proyecto BPUN código 1640.

<sup>40</sup> “(...) debe identificar áreas con oportunidad de mejora, de acuerdo con los criterios de calidad establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión de la Institución, de modo que pueda focalizar esfuerzo en el mejoramiento de los procesos de TI para contribuir con el cumplimiento de las metas institucionales y del Sector.”

<sup>41</sup> “(...) En los servicios de soporte de los sistemas de información, la dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe formalizar la petición de nuevas funcionalidades o de cambios a las existentes, a través de un procedimiento de control de cambios.”

<sup>42</sup> del 26 de febrero de 2014.

<sup>43</sup> “(...) debe establecer Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) cuando se tenga contratados con terceros el mantenimiento de los sistemas de información. Se debe tener en cuenta las etapas de transición, prestación y devolución de los mismos, para asegurar la continuidad de los sistemas de información involucrados.”

<sup>44</sup> “(...) debe implementar un plan de mantenimiento preventivo sobre toda la infraestructura y los servicios tecnológicos.”

COMPONENTE	ESTRATEGIA GOBIERNO EN LINEA			MARCO DE REFERENCIA	ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO DE 2015 REPORTADAS POR LA VICERRECTORIA GENERAL	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES CONTROL INTERNO –ONCI
	LOGRO	CRITERIO	SUBCRITERIO	LINEAMIENTO	AVANCE	SOPORTES
	múltiples canales				<p>Sede garantizan los tiempos de respuesta según la ley y su eficacia.”</p> <p><a href="http://www.palmira.unal.edu.co/sqrs/index_2.html">http://www.palmira.unal.edu.co/sqrs/index_2.html</a>  <a href="http://www.medellin.unal.edu.co/quejas/quejas.php">http://www.medellin.unal.edu.co/quejas/quejas.php</a></p>	<p>Los lineamientos relacionados con el presente criterio definen los siguientes aspectos:</p> <p>LI.SIS.05 - Metodología de Referencia para el Desarrollo de Sistemas de Información<sup>45</sup>: De cara a este lineamiento, la DNTIC mediante la Directriz Técnica No. 6A del 26 de febrero de 2014 <i>Desarrollo y/o implementación de soluciones informáticas para la gestión de información</i>, y con el fin de garantizar la estandarización, la integración y la interoperabilidad de la plataforma tecnológica de la Universidad Nacional de Colombia y la sostenibilidad de proyectos TIC, para el Desarrollo y/o implementación de Soluciones Informáticas para la Gestión de Información (aplicaciones), define entre otros los siguientes aspectos: “(...) c. <i>Aplicar las mejores prácticas en desarrollo de software con el uso de una metodología acorde a la naturaleza del proyecto y a la gerencia del proyecto, (...) e. La metodología de desarrollo de software debe involucrar a los usuarios funcionales conocedores del proceso a sistematizar (...)</i>”.</p> <p>LI.SIS.15 – Plan de Capacitación y entrenamiento para los sistemas de información<sup>46</sup>: Frente a este numeral, la Universidad cuenta con lineamientos de inducción y reinducción para los estudiantes de pre y posgrado y servidores públicos docentes y administrativos definidos en la Resolución RG 028 de 2012 de Rectoría. En el numeral 9 del Artículo 7 del Capítulo II de la mencionada Resolución, se mencionan los módulos de inducción a estudiantes de pregrado y posgrado relacionados con el Sistema de Información Académica. Sin embargo, en ningún otro numeral se hace referencia a los demás sistemas de información con los que cuenta la Universidad (p.e. SARA, QUIPÚ, HERMES, BPUN, entre otros) enfocados a los grupos de interés como lo son el personal Docente y Administrativo.</p> <p>De acuerdo al correo electrónico allegado a la ONCI el 4 de junio de 2015 por parte de la Dirección Nacional de Personal Académico y Administrativo DNPAa en el marco de la <i>Evaluación al Componente Talento Humano</i>, se realizaron capacitaciones al personal administrativo relacionados con el aplicativo SARA esta capacitación tuvo una duración de 24 horas, la cual inicio el 18 de febrero de 2014 hasta el 23 de febrero del mismo año.</p> <p>De acuerdo a lo establecido en la Resolución 028 de 2012 de la Rectoría, la Universidad cuenta con un plan de inducción y reinducción para personal docente y administrativo contenido en veinte (20) componentes dados por las diferentes dependencias tanto a del nivel Nacional como de Sede y Facultad. Si bien se cuenta con un plan de capacitación virtual del SIA, realizado por la Dirección Académica y Centro de Cómputo (o quien haga sus veces) no se evidencia un plan de inducción y reinducción para personal docente y administrativo relacionado con los sistemas de información como: con SARA, QUIPÚ, HERMES, entre otros. No obstante, de acuerdo al ARTÍCULO 11, Inducción específica del cargo, se indica que: “<i>Será responsabilidad del superior funcional del servidor público administrativo recién vinculado o trasladado, la inducción específica al cargo, además de propiciar procesos de empalme e incluir el traspaso de bienes y suministros necesarios. Esta actividad debe durar un tiempo no inferior a dos (2) días.</i>” Por lo que, de acuerdo a la competencia y necesidad de capacitación del funcionario, se realiza solicitud por parte del jefe inmediato al líder funcional de cada sistema de información para la respectiva capacitación en cumplimiento con los procedimientos establecidos.</p> <p>LIS.SIS.22 – Seguridad y privacidad de los sistemas de información<sup>47</sup>: Al respecto, en el marco de la <i>Evaluación al proceso de Gestión de Tecnologías de la Información</i> desarrollada por la ONCI en el mes de marzo de 2014, la ONCI conoció los avances respectivos frente al presente lineamiento, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Con el aval del Comité Nacional de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se trabajó en la estructuración de las políticas de seguridad informática basados en la norma ISO 27000, para lo cual se adelantaron las siguientes acciones: : i) Contratación de una Consultoría en Seguridad Informática para el levantamiento de infraestructura tecnológica de seguridad informática de todas las sedes de la Universidad, producto que servirá como insumo para la construcción de las políticas respectivas. y ii) Adquisición de la</li> </ul>

<sup>45</sup> “(...) debe contar con metodologías de referencia que definan los componentes principales de un proceso de desarrollo de software, que considere sus fases o etapas, las actividades principales de un proceso de desarrollo de software, que considere sus fases o etapas, las actividades principales y de soporte involucradas, roles y responsabilidades, y herramientas de apoyo al ciclo de vida, así como los ámbitos de aplicación. Las metodologías de referencia deben dar cobertura a todas las soluciones de software de los sistemas de información que la institución construya o adapte, independientemente de su tecnología. Las metodologías debe incorporar mejores prácticas de industria.”

<sup>46</sup> “(...) debe contar con planes de capacitación y entrenamiento a los usuarios, que faciliten el uso y apropiación de los sistemas de información.”

<sup>47</sup> “(...) En el diseño de sus sistemas de información, (...) se deben incorporar aquellos componentes de seguridad para el tratamiento de la privacidad de la información, la implementación de controles de acceso, así como los mecanismos de integridad y cifrado de la información.”

COMPONENTE	ESTRATEGIA GOBIERNO EN LINEA			MARCO DE REFERENCIA	ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO DE 2015 REPORTADAS POR LA VICERRECTORIA GENERAL		OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES CONTROL INTERNO –ONCI
	LOGRO	CRITERIO	SUBCRITERIO	LINEAMIENTO	AVANCE	SOPORTES	
							<p>herramienta Google Apps Vault que permite conservar, archivar, buscar y exportar el correo electrónico corporativo.<sup>00</sup></p> <p>- Levantamiento del esquema de cumplimiento de dominios de seguridad de acuerdo a la norma ISO 27001 en todas las Sedes y respecto a la protección de los datos sensibles (Habeas Data) se elaboraron respectivas políticas.</p> <p>Con respecto a los respectivos avances, la DNTIC manifestó: “i. En diciembre de 2014 se legalizó la ODS 408 mediante la cual se contrató a una firma consultora especializada en seguridad informática con la finalidad de implementar el sistema de gestión de seguridad informática basado en la norma ISO 27001 a nivel nacional y aplicarlo a las OTIC de las sedes. Una de las primeras tareas del desarrollo de la consultoría consistió en realizar la validación del levantamiento y actualización de la infraestructura de seguridad existente en cada sede, información que luego sirvió como insumo para la construcción de las políticas de seguridad informática y de la información. Al momento se cuenta con el documento de política general de seguridad y 6 borradores de políticas específicas o directrices técnicas de seguridad. El pasado 13 de octubre se elevó el primer documento de política general al Comité Nacional de Tecnologías de Información y Comunicaciones - CNTIC quien emitió en primera instancia su aprobación unánime. El 16 de octubre se radicó en la Vicerrectoría General la solicitud para que esta política se estudiada por la comisión de legataria de la Rectoría, el señor rector y finalmente presentada ante el consejo superior universitario - CSU para su aprobación final y posterior socialización con las áreas de tecnología a nivel nacional y con toda la comunidad universitaria.</p> <p>ii. En diciembre de 2013 se legalizó la ODC 137 mediante la cual se adquirió a modo de prueba de concepto 1.000 licencias de uso de la herramienta Google Apps Vault que permite conservar, archivar, buscar y exportar el correo electrónico corporativo. Con este instrumento se ha podido recuperar información que ha sido eliminada e incluso responder ante solicitudes de investigación de temas de seguridad. A finales de 2014 Google libero esta herramienta y actualmente es gratuita y está activa para todas las cuentas de la universidad, permitiendo esto ubicar información eliminada de Correos electrónicos.”<sup>48</sup></p> <p>Frente a la Observación No. 6 se mencionó: “1. Prueba de concepto de la herramienta Google Apps Vault – Seguridad: La DNTIC desde octubre de 2013 adquirió para la administración y conservación de la información enviada y recibida por medio de correo electrónico corporativo la herramienta Google Apps Vault, la cual se encuentra actualmente asociada a 1000 cuentas institucionales a manera de prueba de concepto (por un año). 2. Respaldo de la administración de la plataforma Google App. Se encuentra respaldada por un contrato de soporte de horas que permite a la Universidad controlar de manera eficiente estos recursos.”</p> <p>De cara a lo anterior, actualmente la DNTIC cuenta con el contrato de horas de soporte de la plataforma y herramientas Google App, “(...) se ha mantenido en razón a que tanto para la implementación de las mismas como para capacitaciones y eventos que ocurren en relación con temas como configuraciones necesarias para adecuarlas a los requerimientos de la Universidad, se ha hecho necesario contar con la asesoría de la empresa que provee este tipo de herramientas.”</p> <p>LIS.SIS.18 – Estrategia de mantenimiento de los sistemas de información<sup>49</sup>: Frente a este lineamiento es necesario precisar que las diferentes áreas de la Universidad son las encargadas de garantizar un esquema de soporte y mantenimiento de sus soluciones informáticas, lo cual puede ser provisto a través de un proceso contractual. Por lo cual, mediante la Directriz Técnica No. 7 <i>Mantenimiento y Soporte de Soluciones Informáticas</i>, la DNTIC define que este esquema debe contener como mínimo los siguientes elementos: Soporte a usuarios, Soporte a la solución informática y Mantenimiento.</p> <p><b>Recomendación:</b> Al respecto, no se observa en la Directriz Técnica No. 7, lo definido en el lineamiento GEL, por lo que se sugiere a la DNTIC incorporar en la mencionada Directriz, la necesidad de realizar un análisis de impacto por parte del área frente a los cambios o modificaciones de los componentes de software de los sistemas de información.</p>

<sup>48</sup> Registro de entrevista del 26 de octubre de 2015

<sup>49</sup> “(...) Para el mantenimiento de los componentes de software de los sistemas de información, (...) se debe hacer un análisis de impacto ante un cambio o modificación de dichos componentes, con el fin de determinar las acciones a seguir”

COMPONENTE	ESTRATEGIA GOBIERNO EN LINEA			MARCO DE REFERENCIA	ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO DE 2015 REPORTADAS POR LA VICERRECTORIA GENERAL		OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES CONTROL INTERNO –ONCI
	LOGRO	CRITERIO	SUBCRITERIO	LINEAMIENTO	AVANCE	SOportes	
							LIS.SIS.20 – Plan de Calidad de los Sistemas de Información <sup>50</sup> . De cara al presente lineamiento, la DNTIC mediante la Directriz Técnica No. 6A <i>Desarrollo y/o implementación de Soluciones Informáticas para la Gestión de la Información</i> , define respecto a la calidad en el proceso de desarrollo de software, el desarrollo de las Pruebas sistematizadas: “para el aseguramiento de la calidad de las soluciones se deben definir pruebas realizadas con software” y establecer un piloto de solución: “Antes de cualquier implantación definitiva es necesario realizar una prueba piloto de funcionamiento del sistema, que involucre la operación nueva y anterior, que garantice el comportamiento adecuado del sistema.”
		<b>Sistema móvil de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias</b> Busca conformar un canal de atención a la ciudadanía a través de tecnologías móviles, que garantice el derecho petición.	La entidad habilita a través de tecnologías móviles un canal de atención de contacto, peticiones, quejas y reclamos y las atiende con celeridad y calidad de acuerdo a ley y los distintos lineamientos	LI-INF.09	“En la plantilla web institucional se contempla el link unificado de quejas y reclamos y el formulario de contactenos que puede ser accedido desde tecnologías móviles”	<a href="http://unal.edu.co/quejas-y-reclamos/">http://unal.edu.co/quejas-y-reclamos/</a> <a href="http://unal.edu.co/contactenos/">http://unal.edu.co/contactenos/</a>	La ONCI no tiene observaciones a lo definido en el avance por la VRG.
		<b>Sistema integrado de peticiones, quejas, reclamos y denuncias</b> Busca conformar un canal de atención a la ciudadanía que integre los distintos canales electrónicos disponibles, que garantice el derecho petición.	La entidad asegura la integración de todos los canales presenciales y electrónicos habilitados para el contacto, peticiones, quejas y reclamos y las atiende con celeridad y calidad de acuerdo a ley y los distintos lineamientos	LI.SIS.05 LI.SIS.15 LI.SIS.22 LI-INF.09	“En el sistema de PQRS de la UN se registran todas las comunicaciones que llegan por los diferentes medios habilitados (buzones, comunicaciones escritas, correos electrónicos, línea telefónica y formularios web).  La Vicerrectoría General está liderando el desarrollo del aplicativo correspondiente para el sistema integrado de peticiones, quejas y reclamos.”	Anexo 02. VRG Informe consolidado 2014 (ver página 11)	De acuerdo a la verificación documental de los soportes entregados por la VRG a la ONCI, se observa que mediante el <i>Informe Consolidado de Sedes Sistemas Quejas, Reclamos y Sugerencias de la vigencia 2014</i> , cuyo objetivo es: “Consolidar los resultados de los sistemas de quejas, reclamos y sugerencias de las sedes durante el año 2014”, se evidencia un ejercicio de análisis e integración de los canales electrónicos y presenciales habilitados por la Universidad. Frente al tema, vale la pena resaltar lo mencionado en el Informe: “Los medios preferidos por la comunidad para interponer PQRS son la página web y el correo electrónico, que corresponden al 92% de todas las solicitudes. Cabe anotar la importancia que le dan en la sede Palmira al uso de los buzones de sugerencias ya que tiene el mismo porcentaje de utilización que la página web. Los que son utilizados con menos frecuencia son las redes sociales y realizar solicitudes presencialmente.” <sup>51</sup>  Los lineamientos relacionados con el presente criterio definen los siguientes aspectos:  LI.SIS.05 - Metodología de Referencia para el Desarrollo de Sistemas de Información <sup>52</sup> : De cara a este lineamiento, tal y como ya se mencionó, la DNTIC mediante la Directriz Técnica No. 6A del 26 de febrero de 2014, define aspectos relacionados con el <i>Desarrollo y/o implementación de soluciones informáticas para la gestión de información</i> .  De cara al presente criterio, la ONCI considera importante resaltar que en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015, se tiene definida la acción: “Ejecutar y hacer seguimiento a las acciones contempladas en el Plan de mejoramiento institucional del Sistema PQRS”, para lo cual en el avance con corte al 31 de agosto de 2015, la VRG reportó que se dio inicio al proceso de contratación de la implementación del aplicativo institucional que administrará el Sistema de Peticiones, Quejas y Sugerencias; adicionalmente, esta instancia allegó a la ONCI el concepto técnico emitido por la DNTIC que contiene la evaluación técnica para la adopción, implementación y unificación del aplicativo, mediante el cual se emite un concepto técnico favorable por parte de esta instancia.  <i>Nota: El SQRYS es sujeto de una evaluación y seguimiento por parte de la ONCI, del cual se genera un informe específico.</i>

<sup>50</sup> “(...) debe contar con planes de calidad de los componentes de software de sus sistemas de información. Este Plan de Calidad debe formar parte del proceso de desarrollo de software.”

<sup>51</sup> Informe Consolidado de Sedes Sistemas Quejas, Reclamos y Sugerencias de la vigencia 2014 – página 12.

<sup>52</sup> “(...) debe contar con metodologías de referencia que definan los componentes principales de un proceso de desarrollo de software, que considere sus fases o etapas, las actividades principales de un proceso de desarrollo de software, que considere sus fases o etapas, las actividades principales y de soporte involucradas, roles y responsabilidades, y herramientas de apoyo al ciclo de vida, así como los ámbitos de aplicación. Las metodologías de referencia deben dar cobertura a todas las soluciones de software de los sistemas de información que la institución construya o adapte, independientemente de su tecnología. Las metodologías debe incorporar mejores prácticas de industria.”

COMPONENTE	ESTRATEGIA GOBIERNO EN LINEA			MARCO DE REFERENCIA	ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO DE 2015 REPORTADAS POR LA VICERRECTORIA GENERAL	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES CONTROL INTERNO –ONCI	
	LOGRO	CRITERIO	SUBCRITERIO	LINEAMIENTOS	AVANCE	SOPORTES	
	Trámites y servicios en línea: la entidad cuenta con herramientas para disponer certificaciones, constancias y trámites y servicios 100% en línea y organizados de cara al ciudadano.	<b>Registro unificado de usuarios</b> Busca que se cuente con un mecanismo de registro unificado de direcciones de correo electrónico de los usuarios que desean actuar por medios electrónicos con las entidades públicas.	La entidad habilita mecanismos para registrar las cuentas de correo electrónico en donde efectuará las comunicaciones de actuaciones administrativas electrónicas a quienes así lo autorice.	LI.INF.02 LI.INF.14	<p>“La Universidad tiene base de datos de correos electrónicos de estudiantes, docentes, administrativos, egresados, pensionados, contratistas.</p> <p>La GNFA creó un control de acceso a la documentación del macroproceso Gestión Administrativa y Financiera.</p> <p>Para Unisalud en el formulario de afiliaciones y de actualización de datos se tiene un espacio para el registro de correo electrónico.</p> <p>Se contrató la actualización de la plataforma tecnológica que los soporta (LDAP).”</p>	<p><a href="mailto:postmaster_bog@unal.edu.co">postmaster_bog@unal.edu.co</a> <a href="mailto:postmaster_unal@unal.edu.co">postmaster_unal@unal.edu.co</a> <a href="http://gerencia.una.edu.co/index.php?id=217">http://gerencia.una.edu.co/index.php?id=217</a> <a href="http://www.unisalu.d.unal.edu.co/inicio/afiliaciones/actualizacion-datos/sede-bogota">http://www.unisalu.d.unal.edu.co/inicio/afiliaciones/actualizacion-datos/sede-bogota</a></p> <p>Anexo 09. DNTIC ODS_0381_Busines smind_LDAP</p>	<p>Adicional a lo mencionado por la VRG, la Universidad contrató mediante la Orden de Prestación de Servicios No. 381 del 24 de agosto de 2015, “(...) una solución de software a nivel de sistema operativo, balanceador de carga y directorio para implementar una arquitectura en alta disponibilidad para la gestión de las identidades digitales de la Universidad Nacional de Colombia”. Para lo anterior, se tiene contemplada la migración de la información del directorio corporativo que tiene actualmente la Universidad.</p> <p>LI.INF.02 – Plan de Calidad de los componentes de información<sup>53</sup>. Cabe resaltar, que la ONCI mediante la Evaluación al Macroproceso de la Información – Proceso Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) desarrollado en el mes de julio de 2014, evaluó los riesgos y controles de las actividades relacionadas con la administración del acceso lógico en el controlador de dominio de la Universidad, al respecto en el plan de mejoramiento se definieron acciones enfocadas al mejoramiento continuo de los mecanismos y actividades utilizadas por la Universidad relacionados con las cuentas de usuario. Por otro lado, frente a este lineamiento, se resalta que en la ODS mencionada, se contempla el desarrollo de pruebas sobre la evaluación de la solución en lo referente a alta disponibilidad, tolerancia a fallas, sincronización, concurrencia y seguridad.</p> <p>LI.INF.14 – Protección y privacidad de los componentes de la información<sup>54</sup>: Frente a este tema la DNTIC en cumplimiento a la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, desarrolló la Política de datos personales de los Titulares de la Universidad Nacional de Colombia, la cual se encuentra publicada en la página web de la Universidad Nacional de Colombia: <a href="http://www.unal.edu.co/contenido/habeas/POLITICA%20DE%20TRATAMIENTO%20DE%20DATOS.pdf">http://www.unal.edu.co/contenido/habeas/POLITICA%20DE%20TRATAMIENTO%20DE%20DATOS.pdf</a></p> <p>Al respecto, la DNTIC manifestó: “(...) El tema de la política para el tratamiento de datos personales requiere de una estructura de gobierno, desde la DNTIC se adelantaron algunas actividades tendientes a implementar esa estructura y estamos a punto del establecimiento del Comité.”<sup>55</sup></p> <p>Al efectuar la verificación del procedimiento Gestión de Identidades Digitales, se evidenció que no se encuentra referenciada la Política de datos personales de los Titulares de la Universidad Nacional de Colombia. Adicionalmente en las Actividades 1<sup>56</sup> y 6<sup>57</sup>, relacionadas con la creación de la identidad digital, no se observa la acción de comunicar al titular, para el tratamiento de sus datos personales, la existencia de las políticas de tratamiento de la información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.</p> <p>Por otro lado, en este procedimiento se identifica en las Condiciones Generales numeral 9: “La gestión de identidades realizada por la OTIC Bogotá, no involucra a los Sistemas de Información de la Universidad. Es decir, todos los permisos y roles (aprovisionamiento) asociados a éstos que se requieran sobre una identidad, deben ser tramitados de acuerdo a lo especificado en el Instructivo para Gestión de Usuarios de Aplicaciones (U-IN-11.001.041).”</p> <p><b>Recomendación:</b> Se recomienda a la DNTIC en conjunto con las instancias pertinentes, analizar la actualización del procedimiento denominado Gestión de Identidades Digitales, de manera que se articule con la Política de datos personales de los Titulares de la Universidad Nacional de Colombia.</p>
	<b>Formularios para descarga o diligenciamiento en medios electrónicos.</b> Busca que todos los formularios cuyo diligenciamiento se exija para la realización de los trámites y servicios, de acuerdo con las disposiciones legales, se encuentren disponibles en el portal del Estado colombiano para	La entidad diseña y desarrolla los formularios electrónicos para sus trámites y servicios con mecanismos de ayuda, prevención y verificación de errores, haciendo uso del lenguaje común de intercambio.	LI.INF.06	<p>“Se trabajó con los procesos involucrados y se ingresó la información al SUIIT (Sistema Único de Información de Trámites), logrando inscribir los siguientes trámites de la UN:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inscripción aspirantes a programas de pregrado</li> <li>- Inscripción aspirantes a programas de posgrado</li> <li>- Devolución y/o compensación de pagos en</li> </ul>	<p><a href="http://www.suit.gov.co/VisorSUIIT/index.jsf?FI=14250">http://www.suit.gov.co/VisorSUIIT/index.jsf?FI=14250</a> <a href="http://www.suit.gov.co/VisorSUIIT/index.jsf?FI=25580">http://www.suit.gov.co/VisorSUIIT/index.jsf?FI=25580</a> <a href="http://www.suit.gov.co/VisorSUIIT/index.jsf?FI=26581">http://www.suit.gov.co/VisorSUIIT/index.jsf?FI=26581</a></p>	<p>De cara al presente criterio, la VRG mediante entrevista<sup>58</sup> manifestó: “(...) Se encuentran publicados en el SUIIT 5 trámites de la Universidad y en proceso de aprobación 4 para un total de 9 trámites publicados. En este punto es importante señalar la importancia de las herramientas propias utilizadas por los procesos para publicar sus trámites y servicios, son el caso de la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa, Admisiones, Investigación y Extensión, entre otros, que presentan formularios y algunas transacciones en línea.”</p>	

<sup>53</sup> “(...) debe contar con un plan de calidad de los componentes de información que incluya etapas de aseguramiento, control e inspección, medición de indicadores de calidad, actividades preventivas, correctivas y de mejoramiento continuo de la calidad de los componentes.”

<sup>54</sup> “(...) debe incorporar, en los atributos de los componentes de información, la información asociada con los responsables y políticas de la protección y privacidad de la información, conforme con la normativa de protección de datos de tipo personal y de acceso a la información pública”

<sup>55</sup> Registro de entrevista del 26 de octubre de 2015.

<sup>56</sup> Determinar la necesidad de gestionar una identidad digital

<sup>57</sup> Para creación de identidad digital

<sup>58</sup> Registro de entrevista del 26 de octubre de 2015.

COMPONENTE	ESTRATEGIA GOBIERNO EN LINEA			MARCO DE REFERENCIA	ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO DE 2015 REPORTADAS POR LA VICERRECTORIA GENERAL	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES CONTROL INTERNO –ONCI	
	LOGRO	CRITERIO	SUBCRITERIO	LINEAMIENTOS	AVANCE	SOPORTES	
		descarga o diligenciamiento en medios electrónicos.			<p>exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributario</p> <p>- Grado de pregrado y posgrado</p> <p>Para la UN se aprobó la inscripción de 9 trámites.</p> <p>Durante la inscripción del proceso de admisiones el aspirante puede cancelar el PIN a través de pago virtual. El aspirantes (sic) debe inscribirse a través del portal <a href="http://www.admisiones.unal.edu.co">www.admisiones.unal.edu.co</a> y diligenciar el formulario respectivo.</p> <p>Unisalud cuenta con formulario de actualización de datos y afiliación.”</p>	<p><a href="http://www.suit.gov.co/VisorSUIT/index.js?FI=26587">http://www.suit.gov.co/VisorSUIT/index.js?FI=26587</a></p> <p><a href="http://admisiones.unal.edu.co/">http://admisiones.unal.edu.co/</a></p> <p><a href="http://www.unisalu.d.unal.edu.co/inicio/afiliaciones/actualizacion-datos/sede-bogota">http://www.unisalu.d.unal.edu.co/inicio/afiliaciones/actualizacion-datos/sede-bogota</a></p>	
		<b>Certificaciones y constancias en línea</b> Busca que las certificaciones y constancias que se expidan a usuarios internos y externos se puedan obtener totalmente en línea.	La entidad dispone de medios electrónicos que permiten obtener certificaciones y constancias completamente en línea, garantizando la seguridad y privacidad de la información.	LI.INF.06 LI.INF.14 LI.INF.09	<p>“Los aspirantes pueden consultar el resultado de su puntaje en la prueba de admisión a través de la página web pestaña servicio, resultados de procesos anteriores.</p> <p>Se ha implementado la sección de solicitudes en línea en la página web de la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa, pero no se expide por este mismo medio.</p> <p>Unisalud dispone de medios electrónicos para la obtención de constancias de afiliación.</p> <p>La Dirección Nacional de Personal Académico y Administrativo envía a las direcciones electrónicas del personal académico y administrativo las constancias y comprobantes de pago, certificados de ingresos y retenciones, entre otros.</p> <p>La DNTIC manifiesta que la UN implementó la expedición de certificados en línea los cuales son firmados digitalmente con la validez legal que les otorga la Ley 527 de 1999.”</p>	<p><a href="http://admisiones.unal.edu.co/">http://admisiones.unal.edu.co/</a></p> <p><a href="http://gerencia.unal.edu.co/">http://gerencia.unal.edu.co/</a></p> <p><a href="http://www.unisalu.d.unal.edu.co/inicio/afiliaciones/constancia-afiliacion">http://www.unisalu.d.unal.edu.co/inicio/afiliaciones/constancia-afiliacion</a></p> <p><a href="http://www.unal.edu.co/dnp/">http://www.unal.edu.co/dnp/</a></p> <p>Anexo 10. DNTIC Circular 012 2015</p>	<p>Adicional a lo mencionado por la VRG, la Dirección Nacional de Personal Académico y Administrativo, a través de la Circular No. 9 del 30 de septiembre de 2015, manifestó que mediante “(...) proceso de mejoramiento continuo de sus servicios y procesos, la automatización de trámites y haciendo uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en especial del Sistema de Información de Talento Humano – SARA pone a disposición de todos los servidores públicos vinculados a la Universidad los siguientes servicios gratuitos en línea: i) Generación de Certificado Laboral, ii) Consulta de Nivel de Endeudamiento, iii) Certificado de puntos para promoción docente y iv) Comprobante de Pago.” <a href="http://www.unal.edu.co/dnp">http://www.unal.edu.co/dnp</a> - opción: servicios en línea.</p> <p>Así mismo, la Secretaría General mediante la Circular 012 de 2015, socializó a los estudiantes de pregrado y egresados de las Sedes Bogotá, Manizales, Medellín y Palmira que: “(...) en relación con la emisión de Certificados, se ha dispuesto a través del Sistema de Información Académica, SIA, el servicio para la expedición de certificados en línea los cuales son firmados digitalmente con la validez legal que les otorga la Ley 527 de 1999. De acuerdo con lo anterior, los certificados que inicialmente estarán disponibles son el “Certificado de Matriculación” y el “Certificado de Graduado. Al respecto, los estudiantes que podrán descargar dichos certificados serán aquellos que hayan realizado la renovación de matrícula, y los egresados cuya historia académica se encuentre en el citado sistema de información, sin ningún costo y el número de veces que sea requerido.”</p>
		<b>Trámites y servicios en línea</b> Busca que los trámites y servicios ofrecidos por las entidades se encuentren disponibles totalmente en línea.	La entidad cuenta con una caracterización, análisis y priorización de los trámites y servicios que ofrece.	LI.ES.03 LI.GO.07 LI.SIS.12	<p>“Las páginas web de los procesos misionales y de cara al usuario tienen una pestaña específica para facilitar la búsqueda a los usuarios de los Servicios ofrecidos, de acuerdo con la plantilla establecida por Unimedios.</p> <p>El proceso de Admisiones cuenta con la Ficha de Servicio en la cual se identifica el servicio y los usuarios. Los servicios se encuentran publicados en el SUIT.</p> <p>La GNFA priorizó los trámites que con mayor concurrencia y los que no requieren radicación de documentos originales.</p> <p>Los trámites y servicios de los procesos misionales y de cara al usuario son caracterizados y priorizados como se explicó anteriormente.”</p>	<p><a href="http://aspirantes.unal.edu.co/">http://aspirantes.unal.edu.co/</a></p> <p><a href="http://estudiantes.unal.edu.co/">http://estudiantes.unal.edu.co/</a></p> <p><a href="http://egresados.unal.edu.co/">http://egresados.unal.edu.co/</a></p> <p><a href="http://docentes.unal.edu.co/">http://docentes.unal.edu.co/</a></p> <p><a href="http://administrativos.unal.edu.co/">http://administrativos.unal.edu.co/</a></p> <p><a href="http://www.admisiones.unal.edu.co/home/pregrado/aspirantes-en-situacion-de-discapacidad">http://www.admisiones.unal.edu.co/home/pregrado/aspirantes-en-situacion-de-discapacidad</a></p> <p><a href="http://www.admisiones.unal.edu.co/home/posgrado/aspirantes-en-situacion-de-discapacidad">http://www.admisiones.unal.edu.co/home/posgrado/aspirantes-en-situacion-de-discapacidad</a></p>	<p>Los lineamientos relacionados con el presente criterio definen los siguientes aspectos:</p> <p>LI.ES.03 – Mapa de ruta de la Arquitectura Empresarial<sup>59</sup>: Frente al proyecto de Arquitectura Empresarial, la DNTIC señaló: “El proyecto de Arquitectura Empresarial inicio en el año 2012, con el tema de la creación de la estrategia para incorporar la practica en la Universidad. Después de un análisis realizado al interior de la Universidad, se encontró que lo pertinente era aplicar la metodología para temas relacionados con TIC, pero siendo conscientes de que esa estrategia es un tema aplicable en toda la Universidad, nosotros tuvimos reunión con Planeación pero creemos que la Universidad no está lo suficientemente madura en ese tema para pretender que la ésta la adopte como un elemento de planeación. A partir de ahí adaptamos el marco de referencia y se estableció como una forma de hacerlo, la manera estructurada y formalmente establecida para acatar temas de TI, una vez diseñado el marco de trabajo se inició toda la fase de incorporación para la Universidad, sobre esa adaptación se trabajó el tema de interoperabilidad, servicios de TI y continuidad de servicios de TI.</p> <p>(...) se encuentra activo el contrato en la fase final en el tema de Gobierno. Para la definición de las fases GY H del método TOFAF”<sup>60</sup></p> <p>LI.GO.07 – Criterios de adopción y de compra de TI<sup>61</sup>: Al respecto, la ONCI considera importante mencionar dos aspectos relacionados con criterios y métodos que direccionen la</p>

<sup>59</sup> (...) La institución debe integrar al PETI e implementar los proyectos definidos en el mapa de ruta que resulten de los ejercicios de Arquitectura Empresarial.”

<sup>60</sup> Registro de entrevista del 26 de octubre de 2015.

<sup>61</sup> “(...) debe definir los criterios y métodos que direccionen la toma de decisiones de inversión en Tecnologías de la Información (TI), buscando el beneficio económico y de servicio de la institución. Para todos los proyectos en los que se involucren TI, se deberá realizar un análisis del costo total de propiedad de la inversión, en el que se incorporen los costos de los bienes y servicios, los costos de operación, el mantenimiento, el licenciamiento, el soporte y otros costos para la puesta en funcionamiento de los bienes y servicios por adquirir. Este estudio debe realizarse para establecer los requerimientos de financiación del proyecto. Debe contemplar los costos de capital (CAPEX) y los costos de operación (OPEX)”

COMPONENTE	ESTRATEGIA GOBIERNO EN LINEA			MARCO DE REFERENCIA	ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO DE 2015 REPORTADAS POR LA VICERRECTORIA GENERAL	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES CONTROL INTERNO –ONCI	
	LOGRO	CRITERIO	SUBCRITERIO	LINEAMIENTOS	AVANCE	SOPORTES	
						<p>http://www.sinab.unal.edu.co/  <a href="http://www.bienestar.unal.edu.co/">http://www.bienestar.unal.edu.co/</a>  <a href="http://sia.unal.edu.co/">http://sia.unal.edu.co/</a>  <a href="http://gerencia.unal.edu.co/?id=152">http://gerencia.unal.edu.co/?id=152</a></p> <p>toma de decisiones de inversión de TI en la Universidad Nacional de Colombia:  1. Mediante la Resolución 1551 de 2014 se adoptó el Manual de Convenios y Contratos de la Universidad Nacional de Colombia, y en su artículo 66 se definen las Autorizaciones, directrices técnicas y conceptos. En este sentido, para TI se define que, previo a la solicitud de contratación deberán tramitarse las autorizaciones, directrices y conceptos técnicos que se requieran, así:  -Autorización previa del Comité Nacional de Informática y Comunicaciones  -Directriz técnica previa de la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones  -Concepto técnico de la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DNTIC), de las Oficinas de Tecnologías de Informática y Comunicaciones o de la Coordinación de Informática en cada sede.</p> <p>2. Mediante el Acuerdo 046 de 2009 del Consejo Superior Universitario<sup>62</sup>, se establecen directrices para la adquisición de productos y/o servicios en materia de informática y comunicaciones. Adicionalmente, en el Artículo 6, a nivel de contratos y proyectos relacionados con informática y comunicaciones se define: "Cuando por la naturaleza del proyecto o contrato de extensión se considere que impacta significativamente en la infraestructura de informática y comunicaciones de la Universidad, dichos proyectos deberán incluir los costos relacionados con el uso de dicha infraestructura, y contar con el aval técnico, tal y como se establece anteriormente".</p> <p>Así mismo, en el Artículo 7 se definen aspectos relacionados con el uso, licenciamiento y derechos de autor para productos de software.</p> <p>LI.SIS.12 – Análisis de requerimientos de los sistemas de información<sup>63</sup>: Mediante el Artículo 9 del Acuerdo 046 de 2009, se define: "2. La adquisición, desarrollo o mantenimiento de nuevos subsistemas de información se harán teniendo en cuenta los procedimientos, los estándares y la arquitectura definidos por la Dirección Nacional de Informática y Comunicaciones". De cara a este lineamiento, la DNTIC emitió la Directriz No. 4 Análisis de viabilidad para la adquisición y/o desarrollo de soluciones informáticas del 30 de mayo de 2013, por medio de la cual se define que: "(...) para toda iniciativa tendiente a la adquisición y/o desarrollo de soluciones informáticas, se debe realizar por parte de la dependencia responsable de la solución un análisis de viabilidad, el cual debe considerar como mínimo los siguientes aspectos: a. Proceso a apoyar (...), b. Identificación de los involucrados interesados (Stakeholders) (...), c. Requerimientos funcionales (...), d. Requerimientos no funcionales (...), e. Estimación de la infraestructura (...), f. Estimación del costo total de propiedad (TCO)."</p>	
			<p>La entidad automatiza y presta en línea sus trámites y servicios, desarrollando entre otras las siguientes herramientas:  - Formulario en línea  - Plazos de respuesta  - Autenticación electrónica  - Avisos de confirmación  - Consulta de Estado  - Pago electrónico  - Estampado cronológico  - Firmado (digital o electrónico)  - Acto administrativo electrónico</p>	<p>LI.UA.02  LI.UA.03  LI.UA.04  LI.UA.05  LI.UA.07  LI.UA.08  LI.UA.09  LI.GO.05  LI.GO.15  LI.INF.10  LI.INF.06  LI.INF.09  LI.INF.04  LI.SIS.01  LI.SIS.05  LI.SIS.02  LI.SIS.06  LI.SIS.07  LI.SIS.11  LI.SIS.03  LI.SIS.04  LI.SIS.08  LI.SIS.12  LI.SIS.13</p>	<p>"El Sistema de Pago electrónico de la UN permite realizar pagos de: Certificaciones, Inscripciones, Derechos de inscripción posgrados Pago en USD, Diplomados, Cursos de Extensión, Eventos, Servicios Colegio IPARM, Reposición de carné, Servicios bibliotecarios, Servicios Instituto de Genética, Servicios atención psicológica.</p> <p>El proceso de Admisión a través de la página web, cuenta con:  Formulario en línea para la inscripción  Consulta de estado: inscripción, citación, inscripción de programas curriculares, resultados  Avisos de confirmación: inscripción, inscripción de programas curriculares  Pago electrónico: adquisición de PIN</p> <p>Para Acto Administrativo Electrónico se cuenta con el "Sistema de información normativa, jurisprudencial y de conceptos" ubicado bajo el nombre de Régimen Legal en la página principal de la Universidad, adicionalmente la</p>	<p><a href="http://www.pagovirtual.unal.edu.co/">http://www.pagovirtual.unal.edu.co/</a>  <a href="http://www.legal.unal.edu.co/sisjurunportal/home.jsp">http://www.legal.unal.edu.co/sisjurunportal/home.jsp</a>  <a href="http://www.unal.edu.co/secretaria/Normas_agosto_28-sept_03.pdf">http://www.unal.edu.co/secretaria/Normas_agosto_28-sept_03.pdf</a>  <a href="http://www.cid.unal.edu.co/siigaf_gnfa/siiga/index/">http://www.cid.unal.edu.co/siigaf_gnfa/siiga/index/</a></p>	<p>La ONCI no tiene observaciones a lo definido en el avance por la VRG.</p>

<sup>62</sup> "Por el cual se definen y aprueban las políticas de Informática y Comunicaciones que se aplicarán en la Universidad Nacional de Colombia"

<sup>63</sup> "(...) debe aplicar un proceso formal de manejo de requerimientos, que incluya la identificación, la especificación y el análisis de las necesidades funcionales y no funcionales, la definición de los criterios de aceptación y la trazabilidad de los requerimientos a través del ciclo de vida de los sistemas de información."

COMPONENTE	ESTRATEGIA GOBIERNO EN LINEA			MARCO DE REFERENCIA	ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO DE 2015 REPORTADAS POR LA VICERRECTORIA GENERAL	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES CONTROL INTERNO –ONCI	
	LOGRO	CRITERIO	SUBCRITERIO	LINEAMIENTOS	AVANCE	SOportes	
				LI.SIS.14 LI.SIS.19 LI.SIS.17 LI.SIS.16 LI.SIS.20 LI.SIS.21 LI.SIS.22 LI.SIS.23	Secretaria General informa semanalmente por el servicio de Postmaster las normas expedidas durante la semana.  La GNFA cuenta con el aplicativo SIIGAF de gestión precontractual para elaboración de las solicitudes de orden contractual para que los documentos soporte viajen en línea, una vez se publican en el aplicativo, y el seguimiento de revisión hasta la legalización de la orden contractual se genera mediante el flujo de documentos en línea."		
			La entidad cuenta con un esquema de atención al ciudadano por múltiples canales en donde define responsables, canales y protocolo de servicio.	LI.INF.09	"Los procesos misionales y de cara al usuario cuentan con esquemas de atención al ciudadano a través de sus páginas web, líneas telefónicas y de manera presencial."	Ver listados anteriores.	Frente a los presentes subcriterios, la VRG allegó a la ONCI los siguientes procedimientos que dan cuenta de los avances realizados por la Universidad frente al desarrollo de herramientas relacionadas con la gestión del servicio, así: - Anexo 0.2 Caracterización de usuario (Contiene 10 fichas de servicios de los procesos misionales y de cara al usuario).Análisis por la ONCI mencionado anteriormente. - Anexo 0.3 Procedimiento Medición de Satisfacción de Usuario. U-PR-15.001.013 versión 0.0. No cuenta con fecha de elaboración y aprobación. - Anexo 0.4 Procedimiento Implementación del Modelo de Calidad del Servicio U-PR-15.001.007 versión 0.0 Elaborado y aprobado en 2010. - Anexo 0.5 Guía Modelo de Buen Servicio: U-GU-15.001.010 versión 1.0 Elaborado y aprobado en 2012. - Anexo 0.6 Guía para la Creación del Manual de Servicio de los Procesos: U-GU-15.001.011 versión 1.0 Elaborado y aprobado en Agosto de 2012. - Anexo 0.7 Sesiones técnicas de servicio.
			La entidad hace uso de múltiples canales electrónicos para la prestación de trámites y servicios.	LI.INF.09	"Página web principal y por los diferentes procesos misionales y de cara al usuario.  Página web <a href="http://www.admisiones.unal.edu.co">www.admisiones.unal.edu.co</a> , correo electrónico: <a href="mailto:dirlanal@unal.edu.co">dirlanal@unal.edu.co</a> , inscripción <a href="mailto:na@unal.edu.co">na@unal.edu.co</a> , redes sociales: Facebook y twitter.  Sistema Único de SUIT"	<a href="http://unal.edu.co/www.admisiones.unal.edu.co">http://unal.edu.co/www.admisiones.unal.edu.co</a> Twitter:@Admision es_UN Facebook: Dirección Nacional de Admisiones SUIT	
			La entidad presta servicios de soporte durante todo el ciclo de vida del trámite o servicio.	LI.ST.12 LI.SIS.15	"La Universidad presta a través de sus diferentes procesos todo el soporte necesario para la realización de un trámite y servicio, a través de su documentación, instrumentos, atención, seguimiento y evaluación.  Durante todo el proceso de admisión se presta soporte a los aspirantes a través de los medios digitales mencionados anteriormente y a través del call center.  El SIIGAF permite hacer seguimiento al estado del trámite mediante el control del número de solicitud."	<a href="http://www.cid.unal.edu.co/siigaf_gnfa/siiga/index/">http://www.cid.unal.edu.co/siigaf_gnfa/siiga/index/</a>	Si bien es cierto, se evidencian avances en el desarrollo de herramientas orientadas a la prestación del servicio por parte de la VRG, al efectuar la verificación documental, no se observan orientaciones específicas respecto a los diferentes canales de prestación del servicio. Adicionalmente, en las evidencias de asistencia, incluidas en el Anexo 0.7 se observó la participación de siete funcionarios de las áreas Editorial, DNTIC, UNISALUD, DNPE y la ONCI en la sesión técnica Servicio y PQRS del 26 de agosto de 2015.  Así mismo, en la sesión técnica del 16 de septiembre de 2015, se observa la participación de tres funcionarios de la Dirección Nacional de Bienestar Universitario, la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa y la Dirección Nacional de Información Académica.  Al respecto se identifica en las mencionadas sesiones una baja participación de las áreas que prestan servicios en la Universidad Nacional de Colombia, teniendo en cuenta que de las áreas misionales que prestan servicios solo se identificó la presencia de un solo funcionario de la Dirección Nacional de Información Académica.
			La entidad cuenta con una priorización de las ventanillas a implementar y dispone de la planeación para adelantarlas.	LI.ES.03 LI.GO.07 LI.INF.06 LI.SIS.12			Frente a este criterio, la VRG no envió a la ONCI soportes ni avance respectivo. Al respecto, es importante señalar lo mencionado por el documento Conpes 3785 de 2013: "(...) el Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, dirigido a mejorar, tanto la calidad en la gestión, como la prestación de los servicios provistos por las entidades de la Administración Pública. Igualmente, se materializan los planteamientos del Decreto 2482 de 2012, especialmente los (sic) relacionadas con las Políticas de Desarrollo Administrativo de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano y de Eficiencia Administrativa. El modelo define dos áreas de intervención: <u>ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia fuera</u> , para cada una de las cuales se identifican componentes sobre los que se desarrollarán acciones específicas, así:
		<b>Ventanillas Únicas</b> Busca optimizar la experiencia para el usuario al desarrollar agrupaciones de trámites y servicios en línea según temáticas, intereses, o poblaciones, logrando una reducción de requisitos y presentando una cara unificada del Estado	La entidad implementa las soluciones para ventanillas únicas priorizadas	LI.INF.06 LI.INF.03 LI.SIS.08 LI.INF.09 LI.SIS.03 LI.SIS.07 LI.SIS.21 LI.SIS.18 LI.SIS.16 LI.ST.09			- <u>Ventanilla hacia adentro:</u> Relacionada con el fortalecimiento de la eficiencia administrativa. Prevé tres componentes: (i) arreglos institucionales que faciliten la coordinación y generación de sinergias entre las entidades de la Administración Pública; (ii) servidores públicos competentes y comprometidos con la excelencia en el servicio al ciudadano; y, (iii) procesos y procedimientos innovadores que impacten la gestión de las entidades. - <u>Ventanilla hacia fuera:</u> atención directa a los requerimientos de los ciudadanos en tres componentes: (i) ampliar la cobertura de las entidades de la Administración Pública en el territorio nacional; (ii) generar certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que se proveerán los servicios, y, (iii) desarrollar esquemas de servicio que se ajusten a las expectativas, necesidades y realidades de los ciudadanos."



COMPONENTE	ESTRATEGIA GOBIERNO EN LINEA			MARCO DE REFERENCIA	ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO DE 2015 REPORTADAS POR LA VICERRECTORIA GENERAL		OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES CONTROL INTERNO –ONCI
	LOGRO	CRITERIO	SUBCRITERIO	LINEAMIENTO	AVANCE	SOportes	
<b>TIC PARA GOBIERNO ABIERTO:</b>  Comprende las actividades encaminadas a fomentar la construcción de un Estado más transparente, participativo y colaborativo en los asuntos público mediante el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	<b>Transparencia</b> Busca facilitar el acceso a la información pública y su aprovechamiento, al igual que la rendición de cuentas de manera constante	La entidad pública información básica en diversos formatos e idioma	LI.UA.02	<i>“La Universidad pública en sus páginas web la información básica en idioma español y puede ser vista en idioma inglés así como en diferentes formatos móviles.”</i>	<a href="http://unal.edu.co/en/">http://unal.edu.co/en/</a>	Frente al presente criterio, UNIMEDIOS mediante su Guía Web define los siguientes lineamientos:  <i>“El menú de idioma es de uso obligatorio para todas las páginas de la Universidad. Se colocará el código de idioma según el estándar ISO 639-1 que identifica los idiomas con dos letras.”</i>  No obstante, tal como lo menciona la VRG en el avance, la página de la Universidad Nacional a la fecha tiene disponibles los idiomas español e inglés.	
		La entidad pública la información definida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información	LI.ES.01 LI.INF.10	<i>“Desde marzo de 2015 la UN tiene disponible en su página web principal y la de Unisalud los enlaces de acuerdo con lo definido en la Ley 1712 de 2014 y lo reglamentado en el Decreto 103 de 2015.”</i>	<a href="http://unal.edu.co/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica/">http://unal.edu.co/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica/</a>  <a href="http://www.unisalud.unal.edu.co/inicio/ley-de-transparencias-1712">http://www.unisalud.unal.edu.co/inicio/ley-de-transparencias-1712</a>  Anexo 03. ONGPD Circular 05-15 Directrices Técnicas	Mediante el Decreto 0103 de 2015: <i>“por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014, y se dictan otras disposiciones”</i> , se definen directrices generales para la publicación de la información pública, al respecto, su Artículo 3 señala: <i>“El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la Estrategia de Gobierno en Línea expedirá los lineamientos que deben atender los sujetos obligados para cumplir con la publicación y divulgación de la información señalada en la Ley 1712 de 2014, con el objeto de que sean dispuestos de manera estandarizada”</i> .  Por lo anterior, y teniendo en cuenta la importancia y necesidad de realizar seguimiento a la gestión de la Universidad frente a la aplicación de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, esta actividad será incorporada en el Plan de Actividades de la ONCI en la próxima vigencia.  Así las cosas, de manera general se observa que la página web de la Universidad Nacional de Colombia y de UNISALUD cuentan con una sección denominada <i>“Transparencia y Acceso a la Información Pública”</i> , en la cual se observan ítems relacionados con el cumplimiento a lo definido en el decreto.  Una vez revisada la página dispuesta por la Universidad en relación a la Ley 1712 de 2014 de Transparencia, se evidencia información contenida dispuesta en la Ley, adicionalmente, se cuenta con los links de acceso e los tramites en línea establecidos en el Subcriterio: <i>“Formularios para descarga o diligenciamiento en medios electrónicos”</i> del componente <i>Tic para Servicios</i> . En ese sentido, se evidencian los siguientes Trámites y Servicios: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programas académicos</li> <li>• Aspirantes</li> <li>• Estudiantes</li> <li>• Egresados</li> <li>• Docentes</li> <li>• Pagos Virtuales</li> </ul> Al respecto cabe precisar que se identifican esfuerzos relacionados con la definición de directrices técnicas para la organización, almacenamiento y control de documentos clasificados y reservados en la Universidad Nacional de Colombia <sup>64</sup> y la construcción del índice de información clasificada y reservada de la institución, lo cual se espera sea avalado en los próximos días por el Comité Nacional de Gestión y Patrimonio Documental y aprobado por el Comité del Sistema Integrado de Gestión Académica Administrativa y Ambiental de la Universidad Nacional de Colombia, SIGA.	
		La entidad mantiene actualizada la información que publica	LI.INF.07 LI.INF.09 LI.INF.10 LI.INF.14	<i>“De forma permanente se realiza la actualización de la información publicada, además en la plantilla web se evidencia la fecha de la última actualización en el pie de página</i>  <i>Para la GNFA la información se publica anualmente y el presupuesto ejecutado trimestralmente y en cada vigencia, y los estados contables mensuales y anuales. Se hace permanente seguimiento y control a la página web de la Gerencia.”</i>	<a href="http://unal.edu.co/gerencia.unal.edu.co/index.php?id=182">http://unal.edu.co/gerencia.unal.edu.co/index.php?id=182</a>	De acuerdo a lo mencionado en los componentes anteriores, actualmente las páginas web de las dependencias de la Universidad Nacional de Colombia se encuentran en periodo de actualización, por lo anterior, UNIMEDIOS mediante su Guía Web ha definido lineamientos y buenas prácticas.  De cara al presente criterio y con el objetivo de orientar y garantizar la facilidad de la actualización de los contenidos específica lo siguiente: <i>“(…) la universidad ha establecido que los nuevos desarrollos de sitios web deben realizarse con gestores de contenido, evitando a toda costa los desarrollos en lenguaje HTML plano. De esta manera, se puede garantizar una mejor administración y actualización de los sitios web por parte de los webmaster de la Universidad.”</i> (Subrayado de la ONCI).  Adicionalmente, sugiere el uso de la información a través de repositorios, es decir: <i>“(…) que la información debe pasar por un proceso de análisis y arquitectura que permita primero, detectar que contenidos deben ser fusionados, actualizados, eliminados o creados, y</i>	

COMPONENTE	ESTRATEGIA GOBIERNO EN LINEA			MARCO DE REFERENCIA	ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO DE 2015 REPORTADAS POR LA VICERRECTORIA GENERAL	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES CONTROL INTERNO –ONCI
	LOGRO	CRITERIO	SUBCRITERIO	LINEAMIENTOS	AVANCE	SOportes
						<p>segundo, cómo deben ser mostrados al usuario, de tal manera que se facilite su consulta.”, y teniendo en cuenta que la información de un repositorio puede venir de distintas dependencias, “(...) la actualización del mismo puede ser realizada por varias dependencias a la vez; sin embargo la dependencia que le dio origen siempre será la responsable del mismo.” (Subrayado de la ONCI)</p> <p>Por otro lado, respecto al seguimiento y permanencia de los sitios web, la Guía Web especifica la aplicación de la auditoría web, la cual de acuerdo al documento, será realizada una vez cada semestre (al finalizar el semestre académico). Así mismo, se define que una vez se elabore el informe con los resultados obtenidos, este será enviado a la DNTIC para que elimine los enlaces rotos y los subdominios y direcciones URL desactualizadas (con más de 5 años de actualización).</p> <p>De cara a lo anterior, la DNTIC mediante entrevista manifestó: “Se confirmó con la Ingeniera Martha Chavez de UNIMEDIOS que durante la vigencia 2015 se han realizado dos sesiones de auditoría una del primer semestre y a otra el 8 de septiembre producto de las mismas no se generó solicitud de eliminación de URLs”. Al respecto, la ONCI no evidenció las auditorías mencionadas debido a que no fueron allegados los respectivos soportes documentales por las instancias mencionadas.</p>
			La entidad habilita mecanismos electrónicos para que los ciudadanos puedan suscribirse a servicios de información	LI.ES.07 LI.INF.14 LI.UA.04 LI.UA.02	“La plantilla web tiene una sección donde se sitúan los enlaces a los servicios rss y redes sociales de cada página web. Se dispone del repositorio digital de redes sociales institucionales y oficiales que informa a la comunidad que redes sociales tienen respaldo institucional.”	<p><a href="http://agenciadenoticias.unal.edu.co/">http://agenciadenoticias.unal.edu.co/</a> <a href="http://sus/type/rss2.html">http://sus/type/rss2.html</a> <a href="http://unal.edu.co/">http://unal.edu.co/</a> <a href="http://redessociales.unal.edu.co/">http://redessociales.unal.edu.co/</a></p> <p>La ONCI no logro evidenciar la funcionalidad de los servicios rss, dado que al consultar el primer link indicado en el avance por la VRG se presenta el siguiente mensaje:</p>
			La entidad habilita mecanismos electrónicos para que los ciudadanos puedan suscribirse a servicios de información o solicitar información	LI.ES.07 LI.INF.14 LI.UA.04 LI.UA.02	“El pie de página de cada sitio web institucional de la universidad se visualiza la información de contacto”	<p>Si bien se cuenta como lo describe la VRG con un pie de página en los portales Web de la Institución, al efectuar la verificación de la página web de la Sede Bogotá no se observa lo descrito, en este caso solo se cuenta con la siguiente información: “Universidad Nacional de Colombia Carrera 45 No. 26-85 – Edificio Uriel Gutiérrez Bogotá D.C – Colombia”. Para el caso de la Sede Caribe en el momento de la verificación se evidenció que la página web no se encuentra disponible.</p> <p>Adicional a lo anterior, de acuerdo al comunicado UMC-246 de UNIMEDIOS del 5 de octubre del año lectivo, en donde se indica que “ (...) desde 2012 la Dirección de Unimedios estableció las políticas internas de la Unidad de Medios de Comunicación” en el punto dos (2) establece: “Lograr una mayor integración entre las diferentes sedes de la Universidad con el fin de dar un carácter nacional al trabajo de Unimedios”.</p> <p>Por lo anterior, se evidencia que los esfuerzos entre las Sedes que permitan habilitar mecanismos electrónicos estandarizados, tanto para la suscripción a servicios como para la solicitud de información, enfocados a la comunidad (que conlleven a una mayor institucionalidad al trabajo de comunicaciones) no se están realizando de manera conjunta.</p>
	La entidad implementa de manera constante acciones en línea de rendición de cuentas, promoviendo la participación ciudadana, y publicando los resultados	Rendición de cuentas	La entidad informa a través de sus canales electrónicos a los ciudadanos sobre los resultados de su gestión	LI.ES.01 LI.UA.02	“Se realizó la audiencia pública de rendición de cuentas de la UN, evento principal, el día 26 de marzo de 2015 en el centro de convenciones del Club Compensar, al cual asistieron aproximadamente 120 personas. Así mismo se realizó la divulgación de los informes de gestión de las diferentes sedes así como el Documento “BALANCE SOCIAL 2014”, a través de la página web <a href="http://www.rendiciondecuentas.unal.edu.co">www.rendiciondecuentas.unal.edu.co</a> . Se realizó el envío de la invitación a la rendición de cuentas a cerca de 350 personas a través de correo electrónico, a quienes se les invitó a que consultaran la información de la Web de rendición de cuentas, en la cual se encuentra la información permanente y actualizada, el medio digital del balance Social 2014 así como un espacio de interacción permanente con la comunidad a través de formularios de	<p>Anexo 04. DNPE Informe Rendición Cuentas</p> <p>Anexo 05. DNPE Reporte IBOPE Rendición Cuentas UNAL</p> <p><a href="http://rendiciondecuentas.unal.edu.co/mejorar.html">http://rendiciondecuentas.unal.edu.co/mejorar.html</a></p> <p><a href="http://gerencia.unal.edu.co/index.php?id=127">http://gerencia.unal.edu.co/index.php?id=127</a></p> <p>Respecto a la difusión por canales electrónicos de la audiencia pública de rendición de cuentas, se realizaron las siguientes acciones, las cuales se encuentran plasmadas en el Informe denominado Balance Social 2014:</p> <p>-Con el apoyo del postmaster, se efectuaron envíos periódicos de mailings, realizando la convocatoria, la citación el día del evento y la promoción de la transmisión en directo por Prisma TV y la retransmisión a través del Canal Señal Institucional.</p> <p>-La UN Radio apoyó con la emisión de 160 promos y con el registro de audio del evento.</p> <p>-Se contrató la retransmisión del evento principal con Canal Señal Institucional.</p> <p>-Se realizó la divulgación de los informes de gestión de las diferentes Sedes, así como el informe consolidado a través de la página web.</p> <p>Nota: El proceso de Rendición de Cuentas es sujeto de una evaluación y seguimiento por parte de la ONCI, del cual se genera un informe específico.</p> <p>Frente a los presentes criterios, la ONCI considera importante resaltar lo mencionado en el Informe de Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015, en el Componente No. 3: Rendición de Cuentas - Mejorar el proceso de rendición de cuentas de la Universidad, con énfasis en el enfoque de comunicación y diálogo con la Ciudadanía:</p>
			La entidad publica en su página web los resultados surgidos de los aportes ciudadanos sobre la gestión de la entidad, y las decisiones adoptadas tras la rendición de cuentas	LI.SIS.21		

COMPONENTE	ESTRATEGIA GOBIERNO EN LINEA			MARCO DE REFERENCIA	ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO DE 2015 REPORTADAS POR LA VICERRECTORIA GENERAL	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES CONTROL INTERNO –ONCI
	LOGRO	CRITERIO	SUBCRITERIO	LINEAMIENTOS	AVANCE	SOportes
					<p>preguntas sobre los aspectos más importantes sobre los que dicha comunidad desea conocer. El evento tuvo una amplia difusión a través de la emisora de la UN RADIO. Se realizó la transmisión del evento de la audiencia pública general del 26 de marzo de 2015 a través del canal Señal Institucional para lo cual se adjunta informe de medición de audiencia del programa transmitido el día 30 de marzo de 2015 de 8:15 a 10:15 a.m.</p> <p>Para la GNFA, adicional a la información financiera obligatoria que se encuentra publicada y está relacionada con el presupuesto, la contabilidad y el plan de adquisiciones; se publica el Informe de Gestión anual y por periodos rectorales, así como las presentaciones de rendición de cuentas a la ciudadanía.”</p>	<p>Avance con corte a Abril 30 de 2015: “La audiencia pública de rendición de cuentas a nivel nacional fue realizada como lo establece la normatividad de la UN. Es importante tener en cuenta que esta no es la única actividad del proceso permanente de rendición de cuentas y que la UN realiza audiencias públicas en cada una de sus sedes. No obstante lo anterior, no se observa una propuesta clara sobre la implementación de acciones en aspectos relacionados con el diálogo e interacción con la ciudadanía y comunidad universitaria, tal como fue definida la acción. (...) Se recomienda a la DNPE avanzar en la definición e implementación de acciones en aspectos relacionados con el diálogo e interacción con la ciudadanía y comunidad universitaria.” (Subrayado de la ONCI).</p> <p><b>Recomendación:</b> Al respecto, se recomienda a la VRG incorporar en su ejercicio final de Rendición de cuentas, la publicación en la página web de los resultados surgidos de los aportes ciudadanos sobre la gestión de la Universidad, tal y como lo define la Estrategia de Gobierno en Línea.</p>
		Datos Abiertos Busca promover el aprovechamiento y la generación de valor a partir de la información pública	<p>La entidad identifica y publica datos en formato abierto</p> <p>La entidad realiza actividades de comunicación y difusión de los datos abiertos</p> <p>La entidad promueve el uso de los datos abiertos</p> <p>La entidad mantiene actualizados los conjuntos de datos publicados</p> <p>La entidad hace monitoreo a la calidad y uso de los datos</p>	<p>LI.SIS.08 LI.INF.03</p> <p>LI.ES.09 LI.UA.02</p> <p>LI.INF.03 LI.INF.09 LI.INF.10</p> <p>LI.ES.01</p> <p>LI.INF.02 LI.INF.10</p>		<p>Delante este criterio, la VRG no envió a la ONCI soportes ni avance respectivo.</p> <p>De cara al presente criterio, el Decreto 0103 de 2015 define en su Artículo 11 Publicación de Datos Abiertos<sup>65</sup>: “Las condiciones técnicas de que trata el literal k) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014 para la publicación de datos abiertos, serán elaborados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y publicados en el Portal de Datos Abiertos del Estado colombiano o la herramienta que lo sustituya.”</p> <p><b>Recomendación:</b> Se recomienda a la DNTIC en conjunto con las áreas pertinentes, dar inicio a las acciones necesarias para La apertura de datos<sup>66</sup>, mediante el cumplimiento de los siguientes pasos como metodología para la publicación de datos abiertos: i. Identificación de la información, ii. Análisis de información publicable, iii. Priorización de los datos, iv. Documentación y v. Estructura, cargue y publicación, fases que se sugiere se cumplan teniendo en cuenta las actividades de identificación del equipo de trabajo<sup>67</sup>, plan de trabajo a ejecutar y reuniones de seguimiento con los grupos de trabajo.</p> <p>Adicionalmente, es importante señalar que a inicios de 2014, bajo el convenio especial de Cooperación 781 del 2013, el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con el apoyo de la Universidad Nacional de Colombia<sup>68</sup> convocaron al proceso de inscripción para la oferta de cursos virtuales en temas de Gobierno en Línea a: “Funcionarios públicos de carrera administrativa; de libre nombramiento y remoción; trabajadores oficiales; que tengan un rol en la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea (...)”. En los cuales, entre otros, se trató en el MÓDULO 1 lo relacionado con las características y la importancia del uso de Datos Abiertos para la ciudadanía, aspecto que se considera importante empezar a trabajar al interior de la Universidad.</p>
	Participación La entidad cuenta con una estrategia de participación ciudadana electrónica socializada con su audiencia, habilitando los canales electrónicos, herramientas y lineamientos necesarios y pertinentes para este	Plan para la participación por medios electrónicos Se busca que la entidad desarrolle su propio plan para la promoción de la participación en línea, lo socialice con los ciudadanos, y establezca los recursos necesarios para el desarrollo eficiente y efectivo de la participación ciudadana. Además, se busca que la entidad abra, fortalezca, mantenga y gestione	<p>La entidad elabora y divulga el plan de participación por medios electrónicos</p> <p>La entidad abre y gestiona canales institucionales en</p>	<p>LI.ES.01 LI.UA.02 LI.UA.04</p> <p>LI.INF.14 LI.ES.07</p>	<p>“Se hace participación en redes sociales de Facebook y Twitter.”</p> <p><a href="http://redessociales.unal.edu.co/">http://redessociales.unal.edu.co/</a></p>	<p>De cara al presente Logro y criterios, la VRG mediante entrevista del 26 de octubre de 2015, allegó a la ONCI dos versiones de la Estrategia de Redes Sociales<sup>69</sup>, una del 5 de noviembre 2014 y del 4 de agosto de 2015 emitidas por UNIMEDIOS. En este documento se definen aspectos técnicos relacionados con las cuentas institucionales oficiales de la Universidad Nacional de Colombia, los tres grupos de información que se deben tener en cuenta para la publicación de contenidos de información y el tipo de información (matriz de contenidos), al igual que la gestión de reputación (manejo de crisis de las cuentas sociales).</p> <p>Respecto a otros mecanismos de participación, cabe resaltar que de acuerdo a la Guía Metodológica Para Orientar La Formulación Del Plan Global De Desarrollo De La Universidad Nacional De Colombia 2016-2018<sup>70</sup>, la Universidad realizará: “(...) una encuesta electrónica a través del portal web del Plan Global de Desarrollo 2016 2018, dirigida a los diferentes</p>

<sup>65</sup> “Datos Abiertos: (...) son aquellos datos primarios, sin procesar, en formato estándar, estructurados e interoperables que facilitan su acceso y permiten su reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas y que pueden ser obtenidos y ofrecidos sin reserva alguna, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos.” Guía para la apertura de datos en Colombia, página 4.

<sup>66</sup> Guía para la apertura de datos en Colombia.

<sup>67</sup> “La apertura de datos implica una serie de análisis y acciones que incluyen lo tecnológico, lo jurídico y lo funcional y por ello, un requisito imprescindible para adelantar dicho proceso, es contar con el apoyo de un grupo de trabajo que lidere y soporte las acciones requeridas. Por lo tanto, la identificación de los grupos de trabajo se fundamenta en los siguientes cinco roles necesarios dentro de un proceso de apertura de datos: Rol funcional, Rol Técnico, Rol Seguridad, Rol Jurídico y Rol GEL.” Guía para la apertura de datos en Colombia, página 9.


<sup>68</sup> [http://www.virtual.unal.edu.co/inscripciones/mintic/2014/files/Brochure\\_10\\_cursos\\_octubre\\_25\\_2014.pdf](http://www.virtual.unal.edu.co/inscripciones/mintic/2014/files/Brochure_10_cursos_octubre_25_2014.pdf)

<sup>69</sup> del 5 de noviembre 2014 y del 4 de agosto de 2015

<sup>70</sup> <http://www.plandesarrollo2016-2018.unal.edu.co/documentos/GuiaPGD2016-2018.pdf>

COMPONENTE	ESTRATEGIA GOBIERNO EN LINEA			MARCO DE REFERENCIA	ACTIVIDADES REALIZADAS AL 31 DE AGOSTO DE 2015 REPORTADAS POR LA VICERRECTORIA GENERAL		OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES CONTROL INTERNO –ONCI		
	LOGRO	CRITERIO	SUBCRITERIO	LINEAMIENTOS	AVANCE	SOportes			
fin. Igualmente, la entidad desarrolla acciones de participación en información, consulta, incidencia de toma de decisiones, y rendiciones de cuentas	sus canales electrónicos, de acuerdo con su estrategia de participación.	redes sociales y otros medios electrónicos, de acuerdo con el plan de participación, y los divulga	LI.INF.14	La entidad cuenta con la capacidad de gestión necesaria para administrar efectivamente la participación ciudadana en línea			<p><i>membros de la comunidad universitaria (estudiantes, docentes, directivos, administrativos) así como a egresados, pensionados, grupos de interés y ciudadanía en general. Mediante este mecanismo se pretenderá lograr que cada participante pueda responder a un conjunto de preguntas que permitan indagar e identificar intereses, necesidades, prioridades y orientar propuestas para enriquecer el documento "Ideas rectoras", en particular la propuesta de componente estratégico planteada".</i></p> <p>En concordancia con el mejoramiento continuo de sus canales y acciones de participación en línea, de acuerdo con la retroalimentación obtenida por parte de los usuarios, UNIMEDIOS mediante oficio UMC-246 del 5 de octubre de 2015, en referencia a la políticas internas de la misma dependencia aprobadas en el Consejo Académico del 10 de agosto de 2012 celebrado en la sede Palmira, en el punto tres (3) establecido: "Fortalecer el trabajo de interacción con la sociedad y el tratamiento de temas que sean de interés para la misma".</p> <p>De acuerdo a lo consultado en el portal web de votación de la Universidad<sup>71</sup> se evidencia un canal en donde la comunidad universitaria puede participar dentro de procesos de toma de decisiones relacionados con los representantes estudiantiles ante: i) Consejo Académico, ii) Consejo de Sede, iii) Consejos de Facultad, iv) Comités Académicos Administrativos de las Sedes de Presencia Nacional y v) Comités para la Resolución de Conflictos y Aspectos Disciplinarios. Sin embargo, a pesar de que se cuenta con un mecanismo denominado "CONTÁCTENOS" en el que se incluye un correo electrónico<sup>72</sup> y un número telefónico de contacto, no se evidencia un mecanismo dentro del portal Web que permita recopilar la información recibida de los ciudadanos e informar en sus medios electrónicos el alcance de estos resultados y las decisiones adoptadas tras la acción de participación.</p> <p>Respecto a estos criterios, la ONCI no desconoce las acciones realizadas por la Universidad, enfocadas a interactuar con la comunidad universitaria y ciudadana, sin embargo, tal y como se ha mencionado en criterios anteriores, se observan esfuerzos independientes realizados por diferentes áreas de la Universidad. Por lo anterior, se ratifica la importancia de definir, estrategias, planes, lineamientos y/o protocolos relacionados con la interacción de los medios electrónicos con el ciudadano, tomando en cuenta su opinión frente a como lo define la Estrategia "(...) una o más temáticas de interés público promovidas por la Entidad" y "(...) las decisiones adoptadas tras la acción de la participación".</p> <p><b>Recomendación:</b> Si bien se cuenta con la Estrategia de Redes Sociales de las cuentas oficiales de la Universidad, es importante precisar que no son los únicos medios electrónicos que permiten la interacción con la Ciudadanía, por lo anterior, se recomienda a UNIMEDIOS en conjunto con las instancias pertinentes, determinar lineamientos y/o protocolos de Servicio al Ciudadano que apunten directamente a definir buenas prácticas y herramientas técnicas relacionadas con los canales que utiliza la Universidad para interactuar con la comunidad de manera electrónica. Así mismo, definir una estrategia de participación por medios electrónicos teniendo en cuenta los lineamientos definidos en la Estrategia de Gobierno en Línea, relacionados con la gestión para administrar la participación ciudadana y la retroalimentación obtenida por parte de los usuarios, incluso para algunos casos como apoyo en la toma de decisiones, teniendo en cuenta que GEL reconoce la relevancia e influencia de las tecnologías de la información como herramientas al servicio del ciudadano.</p>		
			LI.GO.05 LI.GO.10					LI.ES.07	La entidad desarrolla planes de mejoramiento continuo de sus canales y acciones de participación en línea, de acuerdo con la retroalimentación obtenida por parte de los usuarios
			LI.ES.07					La entidad desarrolla planes de mejoramiento continuo de sus canales y acciones de participación en línea, de acuerdo con la retroalimentación obtenida por parte de los usuarios	
		LI.ES.07 LI.INF.14 LI.SIS.21 LI.UA.04	La entidad habilita los canales electrónicos para conocer las opiniones, sugerencias, y demás aportes de los ciudadanos con respecto a los temas en discusión.	<p>"La Universidad Nacional cuenta con la página <a href="http://rendiciondecuentas.unal.edu.co/">http://rendiciondecuentas.unal.edu.co/</a> En la Pestaña Rendir Cuentas, se encuentra la encuesta de percepción. En la Pestaña ayúdenos a mejorar, se encuentran habilitadas dos opciones: la primera para comentarios y preguntas de otros temas y la segunda que contiene preguntas sobre la evaluación permanente.</p> <p>Con el fin de mantener la interacción con la ciudadanía y comunidad universitaria, se incluyen las redes sociales: 1) Facebook (permite enviar indicadores de rendición de cuentas y está abierto a comentarios) y 2) Twitter (Se publican noticias relacionadas con la rendición de cuentas y permite que existan respuestas de replica)."</p>	<p><a href="http://rendiciondecuentas.unal.edu.co/">http://rendiciondecuentas.unal.edu.co/</a></p> <p>Anexo 06. DPNE Rendición Cuentas Interacción</p> <p>Anexo 07. DNPE Certificación Rendición Cuentas 2014 UN Radio</p>				
		LI.ES.09	La entidad pública los resultados de las acciones de consulta ciudadana.	<p>"El portal Institucional presenta los enlaces para los procesos de Elección y/o Designación de los cuerpos de gobierno"</p>	votacion.unal.edu.co				
		LI.ES.07 LI.INF.14 LI.SIS.21 LI.UA.04	La entidad habilita los canales electrónicos para involucrar a los ciudadanos dentro de procesos de toma de decisiones						
LI.ES.09	La entidad recopila la información recibida de los ciudadanos e informa en sus medios electrónicos el alcance de estos resultados y las decisiones adoptadas tras la acción de participación.								
Colaboración Busca el aprovechamiento e interés de los ciudadanos y su empoderamiento para generar soluciones a diversos retos	Innovación abierta Busca involucrar a la sociedad en la solución o mejora de problemas o retos públicos, de una forma novedosa, a partir del conocimiento e interés de los ciudadanos	La entidad identifica los problemas o retos a resolver	LI.ES.07						
		La entidad habilita las herramientas tecnológicas e insumos necesarios para la colaboración							
		La entidad gestiona el proceso de colaboración							
LI.ES.09	La entidad pública los resultados de los ejercicios de colaboración								

71 votacion.unal.edu.co  
72 voto\_nal@unal.edu.co

 <b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA</b>	<b>MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: U-FT-14.001.003</b>
		<b>VERSIÓN: 5.0</b>
	<b>FORMATO: INFORME</b>	<b>Página 29 de 29</b>

## 7. CONCLUSIÓN

A partir del análisis realizado por la ONCI a los avances y soportes remitidos por las áreas y/o procesos responsables de los lineamientos estratégicos y las actividades operativas tendientes a la implementación de Gobierno en Línea, consolidados por la VRG y la DNTIC, se concluye que finalizando el año 2015, de los 22 criterios definidos en los componentes *TIC para Servicios* y *TIC para el Gobierno Abierto*, diecinueve (19) han iniciado su desarrollo mediante la definición de lineamientos o a través de la implementación de actividades específicas por algunas áreas y tres (3) no presentan ningún grado de avance.

Al respecto, es importante precisar que la matriz definida para los mencionados componentes en el *Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión de Tecnologías de la Información*, establece para cada criterio, logro y subcriterios pesos específicos, de acuerdo a su importancia de implementación.

En este sentido, de los criterios expuestos en la matriz, cabe destacar aquellos que la Estrategia Gobierno en Línea define con un peso igual o superior al 50% como los son para el caso de *TIC para Servicios* el Logro Trámites y Servicios en línea, y para *TIC para Gobierno Abierto* el Logro Transparencia.

En cuanto al nivel de avance, en lo referente al Componente *TIC para Servicios* en su Logro Trámites y Servicios en Línea, es importante señalar que la Universidad Nacional de Colombia ha venido adelantando actividades que apuntan directamente al cumplimiento de estos criterios, entre las que se destacan las acciones tendientes a que la Entidad cuente con Trámites y Servicios ofrecidos disponibles totalmente en línea. Al respecto, de acuerdo a la información recibida y verificada por la ONCI, la Universidad cuenta en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT<sup>73</sup> con nueve (9) trámites de los cuales cinco (5) ya han sido aprobados y son los relacionados con: i) *Inscripción aspirantes a programas de pregrado*, ii) *Inscripción aspirantes a programas de posgrado*, iii) *Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributario*, iv) *Grado de pregrado y posgrado* y v). *Carnetización*, los cuatro (4) restantes se encuentran en proceso de aprobación. Así mismo, respecto a *Servicios* la Universidad cuenta con herramientas propias utilizadas por los procesos para prestar sus servicios por medios electrónicos.

Por otro lado, y en relación con el Componente *TIC para Gobierno Abierto*, la Universidad no ha realizado avances significativos en los temas *Datos Abiertos* relacionados con Transparencia que *"Busca promover el aprovechamiento y la generación de valor a partir de la información pública"*.

Finalmente, es fundamental que se definan lineamientos estratégicos transversales en el Plan Global de Desarrollo 2016-2018, que permitan garantizar el avance de la implementación en la Universidad Nacional de Colombia. En este sentido, aunque los componentes tienen un plazo para su finalización, es importante que las instancias avancen de manera conjunta en la implementación de la estrategia evitando los reprocesos o acciones duplicadas, con el fin de que se evolucione de manera importante para la próxima vigencia.

<sup>73</sup> <http://www.suit.gov.co/>