# 2016 PLAN ANTICORRUPCIÓN



UNIVERSIDAD DE NARIÑO



# **EQUIPO DIRECTIVO**

# CARLOS EUGENIO SOLARTE PORTILLA RECTOR

MARTHA SOFÍA GONZÁLEZ INSUASTI
VICERRECTORA ACADÉMICA

# MARCO HUGO RUIZ ERASO VICERRECTOR DE INVESTIGACIONES, POSTGRADOS Y RELACIONES INTERNACIONALES

FABIAN ALBERTO SUAREZ SANCHEZ
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO

RUBEN CHAVES BRAVO

DIRECTOR OFICINA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO

CRISTHIAN ALEXANDER PEREIRA

SECRETARIO GENERAL



# **EQUIPO OFICINA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO**

# RUBEN CHAVES BRAVO DIRECTOR OFICINA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO

ADRIANA ISABEL YÉPEZ VILLOTA

ASESORA PLANEACIÓN ECONÓMICA Y PROYECTOS

PATRICIA ENRÍQUEZ ARELLANO **ASESORA INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICA** 

HERNANDO MENESES LINARES

ASESOR FINANCIERO Y DE PRESUPUESTO

ANGIE YAMILE CUASQUER GUZMÁN DIANA MARIELA MOLANO RODRÍGUEZ JENNY LORENA LUNA ERASO SOLIER MEDINA CALVACHE

**PROFESIONALES UNIVERSITARIOS** 

SALOMÉ MARÍA GARZÓN CORAL SECRETARIA





# Contenido

INTRODUCCIÓN	5
1. RESEÑA HISTÓRICA UNIVERSIDAD DE NARIÑO	7
2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	10
3. PROPÓSITOS Y ESTRATEGIAS	13
4. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	23
5. OBJETIVO Y ALCANCE DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN	24
6. MARCO LEGAL	25
7. DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICOjErro	or! Marcador no definido.
8. COMPONENTES ESTRATÉGICOS DE LA LUCHA ANTICORRUPCIÓN Y DE <i>A</i> UDENAR	
9. PRIMER COMPONENTE: RIESGOS DE CORRUPCIÓN	30
9.1 Identificación del Riesgo	31
9.2 Análisis y valoración del Riesgo	31
9.3 PLAN DE ACCIÓN COMPONENTE: MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓ	N 32
10. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	36
10.1 PLAN DE ACCIÓN COMPONENTE 2: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	40
11. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS	41
11.1 PLAN DE ACCIÓN COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS	44
12. CUARTO COMPONENTE. ATENCIÓN AL CIUDADANO	45
12.1 PLAN DE ACCIÓN COMPONENTE 4: SERVICIO AL CIUDADANO	48
ANEXO. 1 PROCEDIMIENTO PRESENTACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL INFORI REC-DIE-PR-04	
ANEXO. 2 PROCEDIMIENTO CONTROL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMO	
ANEXO. 3 PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	57



# INTRODUCCIÓN

El buen gobierno de una administración se hace evidente, ante la opinión pública y organismos del Estado, a través de informes técnicamente elaborados, en los cuales se registran las acciones desarrolladas, se indican las fuentes, los alcances obtenidos, con la referencia a documentos que posibiliten la constatación de los hechos descritos. En este sentido, la Universidad de Nariño como una institución de carácter oficial debe asumir ciertas normatividades que permitan dar cumplimiento a los Sistemas de Evaluación, Transparencia y Autorregulación, como insumos para combatir la corrupción y generar confianza ante la sociedad.

En el contexto anterior y en cumplimiento de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, concordantes con los artículos 1 y 2 del Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República como instancia encargada de orientar la elaboración y seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, generó la herramienta "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", como un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, cuya metodología incluye los cuatro componentes autónomos e independientes, con parámetros y soportes normativos, así:

- 1. Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.
- 2. Estrategia Antitrámites.
- 3. Rendición de Cuentas.
- 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Para el desarrollo del primer componente de *Riesgos*, se trabajará con la herramienta enfatizada en la metodología del mapa de riesgos de corrupción bajo la Norma ISO 31000 implementada por el Sistema Integrado de Gestión de Calidad, siguiendo los criterios generales de identificación y prevención de los riesgos de corrupción establecidos en la en la metodología AMEF, para ello se tomaran los procesos más críticos en la Universidad, teniendo en cuenta sus respectivos procedimientos, permitiendo así generar acciones preventivas oportunas para eliminar, mitigar o controlar los riesgos detectados.

De igual manera, los riesgos planteados en este documento como insumo, obedecen a algunos parámetros susceptibles de corrupción establecidos en la herramienta "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" expedida recientemente por la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República - DAPRE.

El segundo componente que abordará en el Plan está relacionado con la *Estrategia Antitrámites,* con el propósito de mejorar notoriamente el acceso a los servicios que brinda la Universidad de Nariño y optimizar así el desempeño de los procesos y/o





procedimientos existentes, permitiendo simplificar, estandarizar, eliminar, perfeccionar o automatizar los trámites más importantes, para lo anterior se hará un diagnóstico por proceso y se plantearán las actividades por desarrollar en este componente, partiendo siempre del análisis normativo con el acompañamiento de la Oficina Jurídica y los procesos de Control de la institución.

El tercer componente tiene que ver con la *Rendición de Cuentas*, la cual se considera como la acción de dar a conocer los resultados de la gestión, en este orden la entidad asume la responsabilidad de comunicar anualmente a toda la comunidad universitaria y grupos de interés sus logros, indicadores y acciones, actuando así como garante en el manejo transparente de los recursos financieros y de la información existente. Con la implementación de este componente, se busca la transparencia en la gestión en aras de lograr la adopción de los principios consignados en el Código de Buen Gobierno y el Código de Ética de la Universidad de Nariño.

Finalmente en el cuarto componente, se trabajarán las estrategias para la **Atención al Ciudadano**, acciones que contemplan los programas y actividades para hacer visible la gestión de la Universidad de Nariño en la sociedad con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano. Este componente permite garantizar el funcionamiento de diferentes canales de comunicación para interactuar con las diferentes partes interesadas, este componente se enuncia desde la concepción del Plan de Gobierno de la Universidad de Nariño y se redimensiona con los instrumentos que ésta ha implementado tales como: la imagen y el manual de navegación a través de la página Web y el procedimiento interno para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas ante la Universidad de Nariño.





# 1. RESEÑA HISTÓRICA UNIVERSIDAD DE NARIÑO

Según (Guerrero Vinueza, 2009) su historia se remonta, y de acuerdo con algunos historiadores nariñenses, al año de 1712 (26 de julio), cuando inició actividades académicas el "Colegio de la Compañía de Jesús" creado mediante cédula real del 1ª de Julio de 1689 y dirigido por los padres jesuitas. Según otros investigadores, la Universidad de Nariño hunde sus raíces en 1827 (1º de Junio), fecha en que se creó por parte del Vicepresidente de la Nueva Granada, General Francisco de Paula Santander el primer Colegio Público, denominado primer Colegio Provincial; éste, en el año de 1833, adoptó el nombre de "Colegio de San Agustín" en honor a los padres Agustinos que lo regentaron por aquella época. Se Comparte esta hipótesis porque el Colegio de San Agustín fue el primero de carácter público en Pasto a diferencia del Colegio de la Compañía que tuvo el carácter de colegio privado, además de ser elitista.

El Colegio Santanderino de San Agustín fue, en consecuencia, el primer germen de la Universidad de Nariño, ahí comenzó su periplo para gloria de la región. En el año de 1835, el catedrático de filosofía Dr. Antonio José Chaves intelectual y político reconocido, instauró en el Colegio la cátedra de Derecho, hecho a considerarse como el comienzo de los estudios de jurisprudencia en el medio, y fecha que debe tenerse en cuenta para la historia de tan prestigiosa Facultad en el ALMA MATER nariñense.

En atención a la Ley del 16 de Mayo de 1840 se descentralizó la educación colocándola bajo los auspicios de las Cámaras de Provincia, en consecuencia, los Colegios Provinciales. En la ciudad de Pasto, el Colegio Provincial estuvo costeado con fondos públicos, cabe destacar que en su plan de estudios se contempló por primera vez "las ciencias físicas y matemáticas", por otra parte se resalta el hecho de que en 1853 el Colegio se constituyó como Universidad sin que hubiese formado profesionales. Se destacaron las cátedras de Derecho Civil y Economía Política.

Durante el periodo comprendido entre 1859 y 1895 al Colegio Provincial se le denominó Colegio Académico, éste dejó una historia de grandes conquistas en el campo educativo, fue uno de los más importantes en el Estado Soberano del Cauca ya que su plan de estudios recogió los postulados de la política educativa del liberalismo radical centrada en el estudio de las Ciencias Naturales y Básicas; las Matemáticas, la Física, la Geometría, la Cosmografía, la Química ocuparon la atención de los profesores y estudiantes. Su filosofía fue auténticamente liberal, por ello, impulsó la educación laica lo que le ocasionó fuertes críticas por parte de la iglesia y de los sectores políticos tradicionalistas, éstos condenaron su currículo, sus prácticas y métodos y señalaron a los profesores como "ateos", "impíos" e "irreligiosos", al Colegio lo calificaron de "Rojo" por las ideas y el color del partido liberal.





En el año de 1867, bajo la rectoría de José María Rojas Polo, se creó en el Colegio las Facultades de Jurisprudencia y Medicina, esta última aprobada por la Asamblea Legislativa del Cauca y sancionada por el Presidente Julián Trujillo. El primer Curso de Medicina lo inició el médico Manuel Francisco Erazo, el 11 de enero de 1868, la Facultad no alcanzó a graduar a ningún médico porque el Colegio fue cerrado debido a las guerras civiles en las que se comprometió Pasto en aquel entonces.

En las últimas décadas del siglo XIX, el Colegio fue objeto de reformas impulsadas por pedagogos extranjeros que llegaron a Pasto como Miguel Egas y Benigno Orbegozo quienes le dieron énfasis a la enseñanza de la Química, la Biología, la Astronomía.

Fue tanta la importancia del Colegio Académico en esta época que tuvo de nuevo carácter de Universidad en 1889 concedida mediante decreto No. 726 del 11 de Septiembre refrendado por el Presidente Carlos Holguín. La Facultad de Jurisprudencia que se reabrió estuvo a la altura de las mejores Facultades del país en lo concerniente al Derecho Romano. En este año la hegemonía conservadora diseñó una educación y una pedagogía católica, por eso, al Colegio se le imprimió un carácter eclesial y se le impuso un pensum basado en el pensamiento clerical.

A partir de 1895, el Colegio Académico tomó el nombre de Liceo Público de Pasto, el cual subsistió hasta 1903, esta Institución tuvo Facultades de Jurisprudencia, Matemáticas e Ingeniería, Filosofía y Letras y Clases de Comercio, las mismas unidades con las cuales fue creada la Universidad de Nariño en 1904.

Estos antecedentes permiten aseverar que el año de fundación 1904, es una de las tantas fechas importantísimas en el recorrido histórico de la Universidad, su vida no brotó de un día para otro, fue la síntesis de una larga experiencia cargada de vitalidad educativa, por eso nació con prestigio y reconocimiento porque tenía la impronta de los tiempos más significativos en materia de educación.

En el último lustro, la Universidad ha alcanzado un buen posicionamiento en la región, a través de la investigación, de sus extensiones y de la proyección social. A partir del 2008 y bajo el paradigma de "Pensar la Universidad y la Región", se ha logrado construir el Plan de Desarrollo 2008-2020, de manera democrática y participativa y éste es y será el instrumento guía para que la Universidad pueda servir con mayor eficacia y calidad a la construcción de Región.

Nariño es un Departamento que requiere la acción de la Universidad para: la construcción de ciudadanía, el fortalecimiento y creación de cultura, para la investigación de los problemas sociales, económicos, políticos, educativos, agropecuarios, de medio ambiente, infraestructurales, etc. y contribuir a la solución de los mismos. La "Reforma Universitaria" de la Universidad de Nariño se hará con base en los mandatos del "Plan de Desarrollo" que requiere de la inteligencia de sus estamentos para materializar, en la práctica, los cambios sustanciales en sus funciones misionales para una educación digna y con calidad.



# PLAN **ANTICORRUPCIÓN**

En concordancia a lo establecido en el Plan de Desarrollo 2008-2020, el proceso de Reforma Universitaria y las acciones planteadas en los Programas de Gobierno, este documento aterriza las intenciones de cada una de las Facultades y de los Programas Académicos como unidades creadoras y dinamizadoras de los conocimientos y saberes.



# 2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

# VISIÓN

La Universidad de Nariño, entendida como un acontecimiento en la cultura, quiere ser reconocida por su contribución, desde la creación de valores humanos, a la paz, la convivencia, la justicia social y a la formación académica e investigativa, comprometida con el desarrollo regional en la dimensión intercultural.

# MISIÓN

La Universidad de Nariño, desde su autonomía y concepción democrática y en convivencia responsable con la región sur de Colombia, forma seres humanos, ciudadanos y profesionales en las diferentes áreas del saber y del conocimiento con fundamentos éticos y espíritu crítico para el desarrollo alternativo en el acontecimiento mundo.

# PRINCIPIOS ÉTICOS INSTITUCIONALES

El Código de Ética de los servidores públicos de la Universidad de Nariño, contempla cómo debe ser el comportamiento ideal de sus funcionarios en el desempeño de las labores cotidianas y por ello se dirige hacia el individuo, dentro de un marco de principios y valores generales que fundamentan la gestión universitaria bajo parámetros de transparencia y servicio a la sociedad. Este documento obedece a una construcción colectiva y participativa en la Universidad de Nariño y fue adoptado mediante la Resolución de Rectoría No. 5644 de 2007 fechada el 20 de diciembre de 2007.

Como compromiso institucional, se construyó el documento en mención como un insumo importante puesto que dicta los valores que hacen posible un actuar transparente en la Universidad de Nariño, los cuales se mencionan a continuación:

# **VERDAD:**

La verdad coincide con la verificabilidad; es verdad lo que es comprobable y cuantificable, pero en la superación de todo monismo positivista. La veracidad es /virtud moral. La verdad hace la vida: la funda, la dirige, la finaliza. El hombre la busca y la acoge como promesa de libertad y creatividad.

#### **HONESTIDAD:**

Comportamiento coherente entre el decir y el hacer, en relación al desempeño del trabajo, o del quehacer. Viene de la palabra honor, que es la cualidad moral que impulsa





al hombre a comportarse de manera que se logre conservar su propia estimación y ser merecedor de la consideración y respeto ajenos.

#### **INTEGRIDAD:**

Puede medirse en función de la adecuada conducta que debemos mantener en todo momento en la entidad, actuar con rectitud en el desarrollo de las labores o funciones encomendadas. La integridad exige que los funcionarios se ciñan a la norma o reglamento que guía sus actuaciones. La integridad es demostrar un comportamiento verdaderamente auténtico; tener coherencia entre lo que se piensa, se dice y se hace.

# **RESPONSABILIDAD:**

Capacidad para reconocer y hacerse cargo de las consecuencias de sus actuaciones y omisiones. Ser servidor público implica una responsabilidad importante por la proyección social que su función significa; por ende, cada funcionario debe reflejar en su trabajo y ejercicio cotidiano aparte del profesionalismo, los principios y valores que constituyen el fundamento de la universidad.

# **COMPROMISO:**

Comprometerse va más allá de cumplir con una obligación, es poner en juego las capacidades del individuo para sacar adelante todo aquello que se ha confiado en cada proceso, visualizar la cadena de valor, los indicadores a alcanzar, y la gestión de calidad en la universidad.

# **SERVICIO:**

Servir es ayudar a satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, pero con valor agregado. Es decir, ofrecer al usuario un poco más de lo que espera. Las personas serviciales aparecen con una sonrisa y la mayor disposición para ayudar de la mejor manera posible y con recursividad.

#### PROFESIONALISMO:

Los servidores públicos de la Universidad de Nariño, tienen la obligación de actuar de manera profesional, oportuna y eficaz aplicando todos los conocimientos y tecnologías a su alcance, e incorporar los avances científicos dentro de una concepción globalizada en la ciencia y tecnología en procura de satisfacer adecuadamente las necesidades de conocimiento y la solución de problemas que demanda la sociedad contemporánea.



#### **SENTIDO DE PERTENENCIA:**

Los funcionarios públicos de la Universidad de Nariño reconocen y hacen propias las orientaciones, proyectos, logros y resultados con el fin de garantizar el cumplimiento del servicio educativo con base en los procesos misionales (docencia, investigación y proyección social), propiciando a su vez la construcción de planes de mejoramiento. Además, la Universidad de Nariño garantiza, a la comunidad en general, que su labor educativa se realiza bajo los parámetros y normas legales vigentes, tanto externas como internas, que por, su autonomía, se expiden en procura del buen manejo de los recursos de la nación, provenientes de convenios, al igual que los propios.

# **DEDICACIÓN Y ESFUERZO:**

Los servidores públicos de la Universidad de Nariño están comprometidos a realizar sus trabajos y ejercer sus funciones con la dedicación y esfuerzo necesarios para cumplir las metas propuestas. Promover el espíritu de trabajo en equipo, de modo que exista colaboración entre todos los funcionarios.

# TRANSPARENCIA:

Actitud para hacer públicas las actuaciones y los resultados. En la Universidad de Nariño se deben dar a conocer ampliamente los resultados de la gestión, exponer al examen y evaluación de la comunidad en general y de las autoridades de control, entregando, para tal fin, toda la información requerida.

#### **RESPETO:**

El respeto, es considerado el valor que faculta al ser humano para el reconocimiento, aprecio y valoración de las cualidades de los demás y sus derechos, ya sea por su conocimiento, experiencia o valor como persona, es el reconocimiento del valor inherente y los derechos de los individuos y de la sociedad. Éstos deben ser reconocidos como el foco central para lograr que las personas se comprometan con un propósito más elevado en la vida. En consecuencia respetar las diferencias individuales significa asumirlas como una experiencia de crecimiento personal y organizacional.

# **CONCERTACIÓN:**

Consiste en buscar un manejo cordial y en lo posible la reconciliación de las partes como un fin para el bienestar y la armonía laboral, debe prevalecer el interés de la universidad sobre el propio, por lo tanto es ideal propiciar la interacción armónica y equitativa al





interior de las oficinas y entre los diferentes públicos que la conforman para lograr que prime el diálogo, la crítica constructiva, la conciliación y la reflexión.

# **SOLIDARIDAD:**

Es el sentimiento que mueve a las personas a prestarse ayuda mutua, es compartir ideas, sueños, emociones, esfuerzos. Es apoyar y ponerse en la situación del otro. La persona solidaria reconoce el profundo vínculo humano que lo une a los otros y asume como propios las necesidades de los demás.

# **MANEJO DEL CONFLICTO:**

Consiste en buscar un manejo cordial y en lo posible la reconciliación de las partes como un fin para el bienestar y la armonía laboral.

# 3. PROPÓSITOS Y ESTRATEGIAS



# DOCENCIA

- •Formar profesionales en eticidad con calidad humana y científica capaces de plantear soluciones a las necesidades de la región con base en el diálogo de saberes, la cultura investigativa y la educación contextualizada, además del sentido crítico, reflexivo y democrático.
- •Desarrollar currículos flexibles transdisciplinarios, pertinentes, relevantes, que respeten la libertad de cátedra, fomenten la integración de las funciones de docencia, investigación y proyección social y asuman los problemas del entorno para proponer alternativas de solución con criterios de sostenibilidad y sustentabilidad.
- •Generar políticas para la capacitación y evaluación docente cuyo objetivo será el mejoramiento del desempeño académico.
- •Desarrollar procesos didáctico-pedagógicos permanentes para elevar el sentido de pertenencia, responsabilidad y compromiso de los docentes con la institución.
- •Aumentar la cobertura mediantes programas técnicos, tecnológicos, profesionales y virtuales.
- •Fomentar políticas para la modernización de la infraestructura, el uso de las Tics, la normatividad apropiada y aumentar el número de docentes de medio tiempo completo.



**PROPÓSITOS** 

- •Fortalecer el proceso de formación académica a través de planes de capacitación, normatividad apropiada, sistema adecuado de labor académica, aumento de número de docentes tiempo completo y medio tiempo, incentivos para la pertinencia, la descentralización administrativa, y la dotación de recursos bibliográficos.
- •Formular un plan de formación académica coherente que contenga diversas modalidades, niveles y otras alternativas de Educación Superior de corto, mediano y largo plazo.
- •Institucionalizar la auto evaluación con miras a la autorregulación y estructuración de un plan de desarrollo curricular que integre los procesos misionales y aseguren la formación integral.

# INVESTIGACION

**PROGRAMA** 

- •Generar cultura investigativa en la institución para propiciar el desarrollo humano.
- •Planificar la investigación, con criterios de transparencia, calidad, eficiencia, responsabilidad social y ética, para apoyar la formación en el pregrado y fundamentalmente en los postgrados.
- •Gestionar, distribuir y manejar los recursos financieros de manera solidaria y equitativa para la investigación en las diferentes áreas del saber.
- •Generar escenarios y condiciones propicias para la divulgación de los resultados de la investigación a través de múltiples medios.
- **PROPÓSITOS**
- •Proporcionar a los colectivos de investigación, los instrumentos y recursos necesarios para avanzar a un estado cualitativo superior.
- •Contribuir al desarrollo regional con un alto sentido público.

# FSTRATEGIAS

- •Fortalecer el quehacer investigativo institucional articulado a los planes de desarrollo regional, nacional y a las tendencias internacionales de las comunidades científicas.
- •Diseñar currículos que permitan la interacción con las funciones misionales de la Universidad.
- •Gestionar recursos en diversas fuentes de financiación y acceder a redes nacionales e internacionales de conocimiento.
- Fomentar la alta formación académica de los docentes para fortalecer el quehacer investigativo y la oferta de programas de postgrado.
- •Generar un sistema de indicadores para medir el impacto de la investigación en el desarrollo regional.

# 1

# • PROYECCIÓN SOCIAL

# **PROGRAMA**

# **PROPÓSITOS**

- •Consolidar e implementar una verdadera política de proyección social con programas y proyectos que contribuyan a la solución de problemas regionales concretos, interactuando con los sectores económicos, sociales e institucionales públicos y privados.
- •Integrar la Universidad a la actividad económica, productiva y científica de la región aplicando efectivamente el conocimiento generado hacia la comunidad estudiantil y hacia la sociedad en general y en particular hacia las comunidades más desfavorecidas por medio de estrategias claras y eficaces y a través de su interacción con los ámbitos gubernamentales, intelectuales y productivos.

# **ESTRATEGIAS**

- •Crear la Unidad de Proyección Social.
- •Formular políticas y actividades de proyección social en convivencia con la dinámica multidimensional del desarrollo regional
- •Evaluar el impacto social en cada uno de los proyectos de investigación pertinentes realizados por la Universidad de Nariño.
- •Celebrar convenios de cooperación con instituciones públicas y privadas del orden local, nacional e internacional para la generación de recursos propios que fortalezcan los procesos misionales en cada una de las unidades académicas.



# CAPACIDAD DIRECTIVA

**PROGRAMA** 

**PROPÓSITOS** 

- •Implementar una administración eficaz, eficiente, efectiva y transparente, a través de la descentralización de la función académica, la administrativa y financiera, para el mejoramiento de todos los procesos con el fin de cumplir la misión de docencia, investigación y proyección social.
- •Propender por la difusión y apropiación de una cultura organizacional bajo los principios de la calidad, economía, celeridad, eficacia y honestidad que facilite la relación Administración Academia

**ESTRATEGIAS** 

- •Promover programas de capacitación, sensibilización y evaluación para la comunidad universitaria y los grupos de interés.
- •Adecuar el manual de funciones acorde con la normatividad vigente y crear un manual de procedimientos conforme con la estructura orgánica de la entidad e implementar el Modelo Estándar de Control Interno y la Norma de la gestión de la Calidad.
- Asegurar los recursos económicos que permitan el crecimiento de la planta de profesores e investigadores de tiempo completo, medio tiempo, hora cátedra y personal de apoyo, acorde con la cobertura estudiantil.
- •Desarrollar un enfoque sistémico de gestión para el logro de la Acreditación Institucional, mediante la modificación de estatutos, la gestión de políticas para el desarrollo de la universidad, la conformación de alianzas estratégicas y la ejecución de un plan integral de medios para el logro de sus metas y objetivos estratégicos.



# ^

# RACIONALIDAD FINANCIERA

# **PROGRAMA**

# •Promover políticas, programas y proyectos productivos que garanticen la consecución de recursos del Estado y de organismos nacionales e internacionales a través de alianzas estratégicas e impulsar la distribución y gestión racional de los mismos.

# **PROPÓSITOS**

**ESTRATEGIAS** 

•Construir el proceso de gestión financiera eficiente, eficaz y efectiva, y un sistema de información que integre las diferentes actividades garantizando estabilidad laboral y un sistema de control acorde con la normatividad vigente.

- •Construir el proceso de gestión financiera a través de la definición e implementación de políticas que permitan una administración eficiente y óptima de los recursos.
- •Crear una división financiera que articule las tareas y procesos de las dependencias de Tesorería, Contabilidad y Presupuesto, con el apoyo de un sistema óptimo de información.
- •Actualizar la normatividad interna basada en la autonomía y la definición de la política de descentralización administrativa y financiera.
- •Establecer puntos de control en los procesos y procedimientos financieros de la Universidad.
- •Gestionar y mejorar adecuadamente el financiamiento del pasivo pensional.
- •Manejar las finanzas de la Universidad con calidad, eficiencia, y eficacia en medio de un clima laboral armonioso, con estabilidad y capacitación permanente de los funcionarios del área financiera.



• CULTURA DEMOCRÁTICA

# **PROPÓSITOS**

- •Fortalecer el carácter autónomo, democrático y participativo inherente a la Universidad como Institución pública.
- •Trabajar por la concertación y la justicia social de la Universidad, la región y la nación, mediante la participación de la discusión argumentada y el respeto al pensamiento divergente.

# ESTRATEGIAS

- •Observar la constitución, la ley, los reglamentos y la autonomía para el logro de una universidad con cultura democrática, pluralista, respetuosa de los derechos humanos, de los valores, de las instituciones y del bien público a través de la adopción colectiva del estatuto democrático.
- •Generar una cultura basada en el valor de la transparencia y de la responsabilidad social, para impedir la corrupción e incentivar planes para la consecución de recursos suficientes y que, a su vez, garanticen, la racionalización del gasto, la presupuestación participativa, la eficacia y la rendición de cuentas frente a la sociedad.
- •Lograr una democracia directa basada en la concertación, el espíritu crítico y un sistema de veeduría eficiente donde se dé lugar a criterios claros de meritocracia vinculada a todas las decisiones institucionales.
- •Implementar grupos de diálogo y centros de estudios políticos, espacios de reflexión crítica, pedagogías y currículos transversales y proyectos de formación humanística; procesos de auto evaluación de la relación saber poder, en pro de la paz, la convivencia y de protección de grupos vulnerables y minorías, tomando como base el código de ética, el tribunal de ética y el plan de gobierno.



# BIENESTAR CONCERTADO

# PROPÓSITOS

- •Propiciar espacios de Bienestar a la comunidad Universitaria tendientes a potenciar la capacidad y dignidad del ser humano en todas sus dimensiones, respetando y reconociendo la presencia e interacción de la multiculturalidad y de distintas formas de expresión política.
- •Llevar políticas, programas y proyectos de bienestar universitario hacia las extensiones, comprometiendo a los entes territoriales y otras instancias del Estado.

# **ESTRATEGIAS**

- •Definir e implementar políticas, programas y reglamentos de Bienestar Universitario integral para toda la comunidad universitaria incluyendo las extensiones, tendientes a dinamizar la promoción humana, la salud, la cultura física, la cultura, la promoción socioeconómica, ambiental y de derechos humanos.
- •Implementar una estructura de Bienestar Universitario y un estilo de dirección adecuado, descentralizado, efectivo y participativo de acuerdo a las necesidades de la comunidad universitaria.
- •Implementar una financiación adecuada y establecer alianzas estratégicas con entes regionales, nacionales e internacionales que permitan consolidar el Bienestar Universitario y la generación de recursos propios

• MODERNIZACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA

# **PROPÓSITOS**

•Construir, ampliar y dotar de infraestructura informática, telecomunicaciones, eléctrica, agropecuaria, sanitaria y de usos generales, junto con la ejecución, seguridad y disminución de la vulnerabilidad de dicha infraestructura con el fin de garantizar el soporte indispensable de los procesos misionales de la Universidad de Nariño.

# **ESTRATEGIAS**

•Desarrollar la construcción, ampliación, dotación, mantenimiento y seguridad de los diferentes tipos de infraestructura, para modernizar y fortalecer la institución.

UNIVERSIDAD Y REGIÓN

**PROPÓSITOS** 

• Establecer la convivencia responsable de la Universidad con la región, entendida como una cosmovisión compleja que se comprende, se reconoce y se autorregula, que está en permanente cambio e interactúa con otros ámbitos de la realidad, con seres humanos solidarios capaces de entender y respetar al otro como igual y diferente y que genera condiciones de equidad y libertad.

**ESTRATEGIAS** 

- Estructurar programas y actividades educativas de formación para el fortalecimiento de la convivencia Universidad Región.
- Crear espacios para el cultivo de pensamiento propio.
- Transformar el currículo para impulsar la educación ambiental.
- Impulsar actividades de diferente tipo para el fortalecimiento de las expresiones de multiculturalidad.



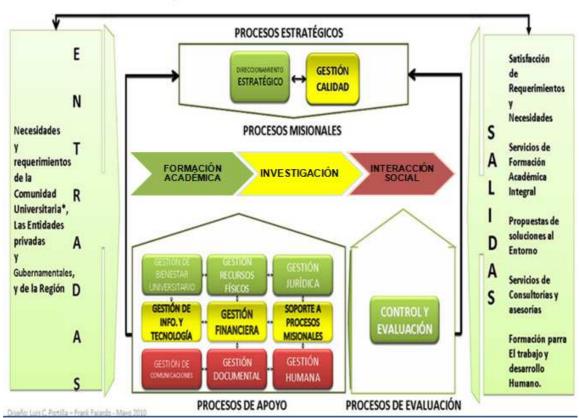
# 4. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD

# **POLÍTICA DE CALIDAD:**

La Universidad de Nariño, como entidad pública, democrática, autónoma y coherente con el Plan de Desarrollo, se compromete a satisfacer las necesidades de la Comunidad Estudiantil, garantizando una formación académica e investigativa con interacción social; promueve para ello una cultura de calidad, sustentada en el desarrollo del talento humano, el autocontrol y el mejoramiento continuo de los procesos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, con eficiencia, eficacia y efectividad.

# MAPA DE PROCESOS SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD.

# Mapa de Procesos · Universidad de Nariño



Fuente: Manual de Calidad Universidad de Nariño.





# 5. OBJETIVO Y ALCANCE DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

# **OBJETIVO:**

Formular el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano como mecanismo de prevención, control y seguimiento, que imposibilite la materialización de acciones de corrupción, en el desarrollo de la gestión universitaria en coherencia con los propósitos y estrategias consignados en el Plan de Desarrollo 2008 - 2020 "Pensar la Universidad y la Región".

# **ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:**

Los lineamientos y actividades contempladas en los planes de acción de los cuatro componentes estratégicos para contribuir en la lucha anticorrupción serán de obligatorio cumplimiento en los quince procesos que conforman el Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Universidad de Nariño, estas acciones se verán materializadas a través del compromiso, cooperación y trabajo en equipo de los líderes de proceso y sus colaboradores.





# 6. MARCO LEGAL

Normatividad Externa	Normatividad Externa Aplicación				
Constitución Política de Colombia de 1991:	Artículo 23. "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales."  Artículo 74. "Derecho de las personas y organizaciones a acceder a los documentos públicos."  Artículo 270. La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.				
Ley 30 de 1992: "Por el cual se organiza el servicio público de la Educación Superior".	Artículo 32. "El ejercicio de la suprema inspección y vigilancia implica la verificación de que en la actividad de las instituciones de Educación Superior se cumplan los objetivos previstos en la presente Ley y en sus propios estatutos, así como los pertinentes al servicio público cultural y a la función social que tiene la educación".				
Ley 489 de 1998: "Normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional"	Sobre estructura de la administración pública, incluye la obligación de fortalecer los sistemas de información del sector público, divulgar la información y apoyar el control social.  Artículo 33. "Cuando la administración lo considere conveniente y oportuno, se podrán convocar a audiencias públicas en las cuales se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos".				
Ley 734 de 2002: Código Disciplinario Único	Código Disciplinario Único, en el cual se establecen los deberes de los servidores públicos. En particular, respecto de la información se precisan las siguientes obligaciones: custodia, uso de los sistemas de información disponibles, publicación mensualmente los informes que se generen sobre la gestión y respuesta a los requerimientos de los ciudadanos.				
Ley 850 de 2003: Veedurías Ciudadanas	Ley estatutaria de veedurías ciudadanas, la cual contiene disposiciones sobre su funcionamiento y su derecho a la información. Así mismo, establece que las autoridades deben apoyar a estos mecanismos de control social.				





Normatividad Externa	Aplicación
Ley 872 de 2003 literal d) artículo 5: "Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios"	Facilitar control político y ciudadano a la calidad de la gestión de las entidades, garantizando el fácil acceso a la información relativa a los resultados del sistema.
Decreto 4110 Artículo 3 de 2004: "Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública"	Como mecanismo para facilitar la evaluación por parte de la alta dirección, de los ciudadanos y de los organismos de control de la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad, cada entidad en fundamento en el literal h del artículo 4 de la Ley 872 de 2003, deberá diseñar un sistema de seguimiento que incluya indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad.
Decreto 4485 de 2009: Por medio del cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.	Compatibilidad con otros sistemas de gestión, control, normas y políticas.
Ley 962 de 2005  Disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos.	Artículo 8. "A partir de la vigencia de la presente ley, todos los organismos y entidades de la Administración Pública deberán tener a disposición del público, a través de medios impresos o electrónicos de que dispongan, o por medio telefónico o por correo, la siguiente información, debidamente actualizada: Normas básicas que determinan su competencia; Funciones de sus distintos órganos; Servicios que presta".
Decreto 3622 de 2005 La política de Democratización de la Administración Pública SISTEDA	Dirigida a consolidar la cultura de la participación social en la gestión pública, con el fin de facilitar la integración de los ciudadanos y servidores públicos en el logro de las metas económicas y sociales del país y a construir organizaciones abiertas que permitan la rendición social de cuentas y propicien la atención oportuna de quejas y reclamos, para el mejoramiento de los niveles de gobernabilidad.  Como parte de esta política el DAFP formuló orientaciones para que las entidades realicen por lo menos una vez al año audiencias públicas de rendición de cuentas a la ciudadanía.
Decreto 3851 de 2006: Organiza un sistema de aseguramiento de la calidad, almacenamiento y consulta de la información básica colombiana y se dictan otras disposiciones.	Artículo 1. "Información Oficial Básica. Entiéndase como básica la información de carácter estadístico, geográfico, de personas y territorial, de utilidad para la administración, resultante de procesar bases de datos conformadas a partir de registros, censos, encuestas y observaciones".
Documento CONPES 3654 de 2010. Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos.	Se articula con el Sistema Nacional de Seguimiento a la Gestión y Evaluación de Resultados (CONPES 3294 de 2004), en particular con su componente de rendición de cuentas, el cual pretende "mejorar la transparencia en la gestión pública, incorporando de



Normatividad Externa	Aplicación		
	manera activa el control de la ciudadanía" (CONPES 3294, pág. 1).		
Ley 1437 de 2011: Código de Procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	Articulo 5 Derechos de las nersonas ante las autoridades		
Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción:	Artículo 73. Plan anticorrupción y de atención al ciudadano Artículo 74. Plan de acción de las entidades Artículo 78. Democratización de la administración pública "Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde a los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública".		
Decreto 2641 de 2012: Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.	Artículo 1. Metodología estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Artículo 2. Estándares para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano		
Decreto 2693 de 2012: Lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en Línea.	Artículo 6. Temas prioritarios para avances en la masificación de la estrategia de gobierno en línea. Artículo 7. Modelo de gobierno en línea		
Ley 1712 de 2014: Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública.	Artículos 1 al 17. Disposiciones generales y publicidad y contenido de la información		
Decreto 943 de 2014. Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno.	Se determinan las generalidades y estructura necesaria para establecer, implementar y fortalecer un Sistema de Control Interno en las entidades y organismos obligados a su implementación, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5° de la Ley 87 de 1993.		
Manual Único de Rendición de Cuentas de 2014. La secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el Departamento Nacional de Planeación (DNP) y el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)	Presentan el documento que constituye el Manual de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, en el cual se unifican orientaciones y se establecen los lineamientos metodológicos y contenidos mínimos definidos en el Artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción).		
Decreto 103 de 20 Enero 2015	Este decreto tiene por objeto reglamentar la Ley 1712 de 2014, en lo relativo a la gestión de la información pública.		





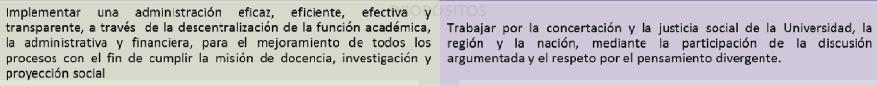
Normatividad Interna	Aplicación
Estatuto General de la Universidad de Nariño	Acuerdo No. 194 de 1993 (Diciembre 20), por medio del cual el Consejo Superior Universitario expide el Estatuto General de la Universidad de Nariño.
Estatuto Presupuestal de la Universidad de Nariño	Acuerdo No. 080 de 1997 (Diciembre 12), por medio del cual se adopta el Estatuto Presupuestal de la Universidad de Nariño.
Estatuto de Contratación de la Universidad de Nariño	Acuerdo No. 126 de 2014 (Diciembre 15), por el cual se expide el Estatuto de Contratación de la Universidad de Nariño.

# 8. COMPONENTES ESTRATÉGICOS DE LA LUCHA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO UDENAR

# PLAN DE DESARROLLO

#### CAPACIDAD DIRECTIVA

# CULTURA DEMOCRÁTICA





# **ESTRATEGIAS**

Desarrollar un enfoque sistémico de gestión para el logro de la Acreditación Institucional, mediante la modificación de estatutos, la gestión de políticas para el desarrollo de la universidad, la conformación de alianzas estratégicas y la ejecución de un plan integral de medios para el logro de sus metas y objetivos estratégicos.

Generar una cultura basada en el valor de la transparencia y de la responsabilidad social, para impedir la corrupción e incentivar planes para la consecución de recursos suficientes y que, a su vez, garanticen, la racionalización del gasto, la presupuestación participativa, la eficacia y la rendición de cuentas frente a la sociedad



# **SUBPROGRAMAS**

Diseño Organizacional y Administrativo

Gestión del Conocimiento

Administración del Talento Humano

Fortalecimiento de Cultura Democrática



# 9. PRIMER COMPONENTE: RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La metodología implementada para la administración de riesgos está acorde a la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 31000 Gestión del Riesgo: Principios y directrices a través de la Metodología AMEF Análisis de Modos y Efectos de Fallo. Para la identificación de Riesgos de Corrupción la Universidad de Nariño acoge la metodología de análisis y tratamiento en lo dispuesto en el documento de Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano en donde define: "El Riesgo de Corrupción como la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos, o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio en particular"

Además en el mismo documento se menciona que " toda vez que la materialización de los riesgos de corrupción es inaceptable e intolerable. Los riesgos de corrupción siempre serán de único impacto. Así mismo, en la probabilidad de materialización únicamente se consideran dos criterios Posible y Casi seguro"

En este aspecto el Código de Buen Gobierno de la Universidad de Nariño (2007), expresa lo siguiente en relación con la Declaración del Riesgo:

Artículo 39. "La Universidad de Nariño declara que en el desarrollo de sus actividades pueden detectarse y/o ocurrir riesgos, por lo cual se compromete a adoptar mecanismos y las acciones preventivas necesarias para la gestión integral de los mismos y reducir su impacto en las actividades propias del quehacer universitario, es decir deberá implementar herramientas para la identificación, valoración y administración de los riesgos propios de las actividades o procesos desarrollados por la entidad."

La Universidad de Nariño con la implementación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad en coherencia con el Plan de Desarrollo "Pensar la Universidad y la Región 2008 - 2020" ha logrado conformar un sistema compuesto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos que se convierten en herramientas para mejorar la gestión fortaleciendo la capacidad directiva, administrativa y financiera que mejoran el cumplimiento de los procesos misionales. Para ello ha adoptado mecanismos que permitan identificar, valorar, revelar y administrar los riesgos propios de su actividad, acogiendo una autorregulación prudencial.

El Sistema Integrado de Gestión de Calidad, ha implementado un modelo de administración de riesgos como un proceso sistemático que permite la identificación de amenazas, controles y oportunidades de mejora en un ejercicio de autocontrol que posibilite el logro de los objetivos misionales de una manera efectiva en donde cada líder



de proceso ha construido un Mapa de riesgos, respondiendo a una política de Administración y Evaluación de riesgos en toda la universidad.

De igual manera, la Universidad de Nariño determinará su nivel de exposición concreta a los impactos de cada uno de los riesgos para priorizar su tratamiento, y estructurará criterios orientadores en la toma de decisiones respecto de los efectos de los mismos.

En cumplimiento de lo anterior, la Universidad de Nariño adaptará la Metodología de identificación, análisis y tratamiento de Riesgos para gestionar los riesgos de corrupción de acuerdo con las siguientes etapas:

# 9.1 Identificación del Riesgo.

En este campo se anotarán los requisitos susceptibles de incumplimiento y corrupción de acuerdo con el Documento de Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, al respecto cada líder identificará y analizará los riesgos de corrupción por cada proceso de acuerdo con la siguiente matriz:

IDENTIFICACION DEL RIESGO						
REQUISITOS / CLASIFICACION	MODO DE FALLO / RIESGO	POSIBLES CAUSAS				
Direccionamiento	Exceso de Poder Ausencia de Canales de comunicación Clientelismo	D./				

# 9.2 Análisis y valoración del Riesgo

La valoración de la probabilidad de ocurrencia y consecuencia para los riesgos de corrupción será de Alta y Muy Alta y el Control existente se evaluará como Baja confiabilidad de que el riesgo se materialice, esto con el fin de lograr que el riesgo se valore en el **Nivel de Prioridad Alto** y necesite de tratamiento inmediato.

	ANALISIS D	ELI	RIESGO	ANÁLISIS RES	IDU	AL		EVAL	IACION
PRO	BABILIDAD DE OCURRENCIA	со	NSECUENCIA (GRAVEDAD)	CONTROLES EXISTENTES	Pi	obabilidad de Detección	CALIFICACION ASIGNADA		VEL DE RIESGO (NPR)
Valor	Descripción	Valor	Descripción		Valor	Descripción	Valor	Nivel.	Descripción
10	Muy alta probabilidad de ocurrencia. Se producirá el fallo con total seguridad		Muy alta clasificación de gravedad que origina total insatisfacción del usuario, o puede llegar a suponer un riesgo para la seguridad o incumplimiento de la normativa.	Págin Canales de Comunicación efectivos	8	Alta probabilidad de que el servicio defectuoso llegue al usuario debido a la baja fiabilidad de los controles existentes.	800	Riesgo Alto	Página 11 No Aceptable PRIORITARIO Tratamiento inmediato o a corte plazo hasta 1 año



A continuación se detalla el Plan de trabajo para la identificación, análisis, valoración y elaboración del Plan de Acción de los Riesgos de Corrupción:

# 9.3 PLAN DE ACCIÓN COMPONENTE: MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

ACTIVIDAD	RESULTADOS ESPERADOS DE LA ACCIÓN	RESPONSABLES Y/O PARTICIPANTES			
Actualizar la Matriz de Riesgos de Corrupción	Matriz de Riesgos de Corrupción	Líderes de Procesos  Equipo Operativo de Procesos  Jefe de Control			
Implementar las acciones preventivas de acuerdo con el Plan de Acción para el Tratamiento de las Causas del Riesgo.	Reporte de las acciones preventivas relacionadas a corrupción.	Interno  Líderes de Procesos  Equipo Operativo de Procesos  Jefe de Control Interno			
Reportar el estado de los riesgos de Corrupción a la Alta Dirección.	Reunión de Revisión por la Dirección ejecutada.	Alta Dirección Jefe de Control Interno Consejo de Administración Líderes de proceso.			

A continuación se realiza un análisis de los posibles riesgos de corrupción en la Instituciones Públicas establecidos en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" y que se identifican de acuerdo a los procesos y procedimientos establecidos en la Universidad de Nariño.



# **DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

# **RIESGOS**

Concentración de Autoridad

Ausencia de canales de comunicación

# **CONTROLES**

Apropiación del Código de Buen Gobierno. Tipo de administración participativa.

Aprobación y Ejecución del Plan de Comunicaciones

# **GESTIÓN FINANCIERA**

# RIESGOS

Inclusión de gastos no autorizados

Inexistencia de registros auxiliares

Archivos contables con vacíos de información

Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto en beneficio propio.

Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular.

# **CONTROLES**

Revisión de las solicitudes de bienes y servicios acorde con el presupuesto y la necesidad de la unidad académica/ administrativa

Controles en el procedimiento de Causación y liquidación de cuentas.

Establecimiento del procedimiento de Revisión de Cuentas

Propuesta de Reglamento de Contratación. Funcionamiento de la Junta de Licitaciones





# **GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA**

# RIESGOS

Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona

Sistemas de información susceptibles de alteración

Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública.

Deficiencias en el manejo documental v de archivo

# CONTROLES

Documentación de procedimientos, manuales de uso de los software y sistematización de trámites críticos como matriculas, inscripciones., etc

Aplicación de protocolos de seguridad informática

Información disponible en la página web de la Universidad.

Gestión y control de las peticiones realizadas por la Comunidad Universitaria y Grupos de Interes.

Elaboración del Programa de Gestión Documental .

# TRÁMITES Y SERVICIOS INTERNOS Y EXTERNOS

# **RIESGOS**

Falta de información sobre el estado en el que se encuentra el proceso del trámite al interior de la Universidad.

Demora en la realización del trámite

# **CONTROLES**

Actualización de los trámites en el sistema de Información para el procedimiento de Pago de proveedores y otros trámites.

Implementación de la Hoja de Ruta Financiera para la verificación de los tiempos en la realización de los procedimientos.



# **GESTIÓN HUMANA**

# **RIESGOS**

Incumplimiento de las normas, procedimientos y manual de funciones por parte los servidores públicos de la Universidad.

Conflicto de intereses en el momento en que un funcionario no se declare impedido para actuar en un asunto cuando tenga interés particular y directo en la gestión que se ejecute.

Favorecimiento de terceros por la falta de objetividad en la selección del personal.

# **CONTROLES**

Seguimiento a la aplicación de los Estatutos General, Docente y Estudiantil y de Trabajadores.

Manual de Funciones y Procedimientos aprobados.

Elaboración del Plan de Acción y el Cuadro de Mando Integral para el cumplimiento de las metas establecidas

Controles por parte del Jefe Inmediato, Jefe de la División de Recursos Humanos y lefe de Control Interno .

Código de Ética

Código de Buen Gobierno

Realización de Convocatorias para la Selección de Personal

Verificación del cumplimiento de requisitos acorde con el manual de funciones vigente.

# **GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS**

# **RIESGOS**

Peculado por Apropiación: Utilización inapropiada de los recursos (infraestructura, materiales y equipos) de la Universidad buscando un provecho particular.

# **CONTROLES**

Revisión de los bienes de la Universidad de acuerdo con los inventarios.

Controles en el préstamo de los bienes de la Universidad.



# 10. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

El Departamento Administrativo de la Función Pública define en el Decreto 019 de 2012 la política de racionalización de trámites con el fin de facilitar la actividad de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades, contribuir a la eficiencia y eficacia de éstas y desarrollar los principios constitucionales que la rigen. En este sentido, y en cumplimiento a lo establecido en el mencionado Decreto, la Universidad de Nariño en procura del mejoramiento continuo de sus procesos y actividades y con el propósito de prevenir actos de corrupción, mejorar la comunicación con los usuarios y la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de los trámites internos, diseña un plan de acción con base en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", conforme a los lineamientos establecidos en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

Para ello, la Universidad de Nariño tiene en cuenta la estrategia liderada por el DAFP con un avance en la documentación de los procedimientos asociados a cada uno de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de control y evaluación, actividad impulsada por el Sistema Integrado de Gestión de Calidad; bajo este parámetro y con la intención de mejorar los procedimientos relacionados con la estrategia antitrámites, la Universidad está comprometida en la implementación de acciones que permitan armonizar la interacción de la comunidad interna y externa con la sección administrativa en la gestión oportuna de trámites, a partir de la reducción de las tareas en los procedimientos cuando la ley lo establezca, en la eliminación de solicitud de documentos innecesarios, entre otras. Las anteriores actividades se fortalecerán con la interacción de cada uno de los actores que intervienen en cada uno de los procedimientos, labor que debe estar asociada a un trabajo de sistematización de los principales trámites, proporcionando a los ciudadanos agilidad, transparencia y satisfacción en el cumplimiento de sus diligencias.

En seguida se refiere los principales componentes para la elaboración de las acciones a desarrollar en el Plan de Acción de Anticorrupción y Atención al ciudadano concerniente a la estrategia Antitrámites.

A.) Identificación de trámites: Con la participación de todos los líderes de procesos, se debe identificar los trámites y procedimientos administrativos vigentes a los



- cuales se les realizará el análisis jurídico en relación a los soportes legales que se tienen en cuenta para cada asunto, esto con la intención de establecer el inventario de los principales trámites que deben ser inscritos en el Sistema Único de Información de Tramites –SUIT.
- B.) Priorización de Trámites a intervenir: en esta actividad se priorizan aquellos trámites y procedimientos consignados en el inventario de trámites que requieren ser optimizados conforme a lo establecido en el Decreto 019 de 2012, para lo cual es necesario identificar aspectos internos y externos como:
  - Complejidad: muchos pasos, requisitos y documentos requeridos en la realización de alguna diligencia por parte de los usuarios internos y externos de la Universidad.
  - Costo: Incremento de los recursos para la realización de los trámites solicitados.
  - Tiempo: Demora en la entrega de la solicitud.
  - Pago: Recepción innecesaria de dineros para el trámite solicitado.
  - Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias: Análisis y seguimiento de las PQRS presentadas por el usuario durante la realización de la solicitud y las interpuestas a la Universidad por medio de los mecanismos de participación existentes en la Institución.
  - Auditorías Internas y Externas: seguimiento a las No conformidades, Observaciones y Oportunidades de mejora identificadas en el desarrollo de las auditorías, entre otras.
- Resultados de los Indicadores y de las Encuestas de Satisfacción.
- C.) Racionalización de Trámites: consiste en la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización (desarrollo de soluciones tecnológicas) de los trámites y procedimientos identificados en la Universidad con el objeto de agilizar los trámites, garantizar transparencia, incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios y reducir los costos en su elaboración.
- D.) Interoperabilidad: Concepto tomado del Manual Marco para la Interoperabilidad del Gobierno en línea Versión 2010. "El ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos de negocio, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y a otras entidades".

De acuerdo con lo expuesto, la Universidad de Nariño contempla en el Artículo 23, del Código de Buen Gobierno (2007), en relación con el compromiso con el Gobierno en Línea, lo siguiente:



Artículo 23. "La Universidad de Nariño y su Equipo Directivo se comprometen a poner especial interés en la aplicación efectiva del Gobierno en Línea, a través de la implantación de las acciones necesarias para mantener actualizada la página WEB de la Entidad con la más completa información sobre la marcha de la administración en cuanto a procesos y resultados de la contratación, estados financieros, concursos para proveer cargos, Plan Estratégico, avances en el cumplimiento de metas y objetivos del Plan Estratégico, indicadores de gestión, informes de gestión, servicios que la entidad presta a la ciudadanía y forma de acceder a ellos, y funcionamiento general de la Entidad."

 La Universidad a través de su Sistema Integrado de Gestión de Calidad se encuentra trabajando en el levantamiento de información para la documentación y actualización de los procedimientos de las diferentes dependencias que integran la Institución, con el propósito de mejorar la prestación de los servicios a la comunidad universitaria y grupos de interés.

Actividades Antitrámites adelantadas en la Universidad de Nariño:

## FORMACIÓN ACADÉMICA

- Para el proceso de Matrículas a estudiantes de primer semestre o año se elimina la recepción de uno de los documentos exigidos referente a las Declaraciones Extra juicio, en atención al Artículo 10 del Decreto 019 de 2012.
- •Se estableció la ventanilla para la impresión de los recibos de cancelación por diversos conceptos académicos y administrativos, así como los puntos de pago en la Sede principal y en la Sede Panamericana de la Universidad de Nariño.
- •Evaluación docente realizada a través de la página web institucional

**FORMACIÓN** 

ACADÉMICA -

**OCARA** 

- Los formularios de inscripción a los programas ofrecidos por la Universidad y los de matrícula a primer semestre o año se encuentran disponibles en la página web, atendiendo el Artículo 26 del Decreto 019 de 2012.
- •Sistematización del procedimiento "Inscripción de aspirantes".
- •Sistematización del procedimiento "Matricula Académica", el cual incluye descargar el recibo de líquidación a través de la página web institucional.
- •Consulta de horarios a través de la página web institucional.
- •Registro y consulta de notas a través de la página web institucional.
- •Sistematización del procedimiento "Solicitud de reingresos, transferencias y traslados"
- •Solicitudes de Grado a través de la página web

# FORMACIÓN ACADÉMICA

- •Para el proceso de Matrículas a estudiantes de primer semestre o año se elimina uno de los documentos exigidos referente a las Declaraciones Extra juicio, en atención al Artículo 10 del Decreto 019 de 2012, la documentación exigida para el proceso de matrícula, no requiere llevar documentos físicos a la Universidad, éstos se deben subir a la plataforma en archivo digital a través de la siguiente dirección electrónica, http://ocara.udenar.edu.co/ocaranew2/control documentos/.
- •La información correspondiente a los pasos a seguir para todo el proceso se encuentra registrado en el Instructivo Matrículas Admitidos Universidad de Nariño, publicado en el link http://ocara.udenar.edu.co/ de la página web institucional.

# INVESTIGACIÓN

- Sistematización del procedimiento "Convocatoria de proyectos de investigación para docentes y estudiantes".
- Sistematización del procedimiento de "Evaluación de proyectos".



## GESTIÓN HUMANA

- Para ser contratado como funcionario de la Universidad de Nariño no se solicita la presentación del Certificado Judicial, esta información es consultada directamente en la Policía Nacional quienes son los responsables de la custodia de la información judicial de los ciudadanos, acatando al Artículo 93 Decreto 019 de 2012.
- •Consulta de Pagos y Descuentos realizados en nómina a través de la página web institucional.
- •Consulta de Inventarios funcionarios Universidad de Nariño a través de la página web institucional.
- •Sistematización de la Evaluación de Desempeño del Personal Administrativo.

# SOPORTE A PROCESOS MISIONALES

- •Préstamo de material bibliográfico, a través del programa ATENEA.
- •Prestamos de equipos de cómputo
- •Asignación del correo electrónico a los estudiantes.
- •Publicación de los precios de los servicios que ofrece la Universidad.
- •Ssitematizada la encuesta de satisfacción para las Dependencias Biblioteca y Aula de Informática.

## GESTIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO

- •Sistematización del procedimiento "Selección, asignación y evaluación de monitorias" Sistema de Información y Acompañamiento Académico SIBSE.
- •Sistematización del procedimiento "Selección y evaluación tutorías" Sistema de Información y Acompañamiento Académico SIBSE
- •Elaboración del procedimiento descuento de votación.

# PROYECCIÓN SOCIAL

- La sistematización de los procedimientos del Centro de idiomas desde la matrícula hasta el seguimiento de los estudiantes.
- La Sistematización de las hojas de matrículas desde el año 1.987.

## GESTIÓN DE CALIDAD

•La Sistematización del procedimiento de Peticiones , Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, facilitando la comunicación de los usuarios externos que no residen en la ciudad donde se encuentra ubicada la sede principal de la Universidad de Nariño, cumpliendo de esta manera el Artículo 14 del Decreto 019 de 2012.



A continuación se presenta el plan de Acción para el año 2016 relacionado a la Estrategia Antitrámites:

## 10.1 PLAN DE ACCIÓN COMPONENTE 2: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

10.1 PLAN DE ACCION COMPONENTE 2: ESTRATEGIA ANTITRAMITES		
ACTIVIDAD	RESULTADOS ESPERADOS DE LA ACCIÓN	RESPONSABLES Y/O PARTICIPANTES
-Elaborar un Plan de Trabajo para la implementación de la Estrategia Antitámites conjuntamente con el Comité de Gobierno en Línea iniciando con la identificación de los procedimientos y trámites críticos de la Universidad, generando un inventario de trámites  - Identificar los soportes legales que aplican para cada trámite y	Inventario de trámites y procedimientos.	Líderes de Procesos críticos para la universidad  Comité de Gobierno en línea (Líder o Delegado de la Alta Dirección, Jefe de Planeación y Desarrollo, Asesor de Calidad, Líder de Gestión de Comunicaciones, Líder de Gestión de Información y Tecnología, Director del Aula de Informática, Administrador Pagina Web; Asesor Jurídico, Jefe de Control Interno, Jefe de Control Interno Disciplinario).
procedimiento.  - Priorizar los trámites y procedimientos a intervenir	Inventario de trámites y procedimientos priorizado	Líderes de Procesos críticos para la universidad Asesor Jurídico, Jefe de Control Interno, Jefe de Control Interno Disciplinario
- Documentar y aprobar los procedimientos relacionados a los trámites identificados	procedimientos Documentados	Líderes de Proceso Equipo de Calidad Comité de Gobierno en línea
- Ajustar y/o actualizar el 50% de los procedimientos existentes críticos para la Universidad	Trámites y procedimientos actualizados y aprobados	Líderes de Proceso Equipo de Calidad
- Sistematizar el 50% de los procedimientos documentados y los modificados.	Trámites y procedimientos sistematizados	Centro de Informática Unidad de Televisión En calidad de Apoyo: Comité de Gobierno en línea Equipo de Calidad
<ul> <li>Implementar estrategias de Socialización de los trámites y procedimientos sistematizados</li> </ul>	Estrategias realizadas  Identificación de usuarios de los procedimientos sistematizados	Centro de Informática Unidad de Televisión En calidad de Apoyo: Comité de Gobierno en línea



#### 11. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

La Rendición de Cuentas es la expresión de control social que comprende acciones de información, diálogo e incentivos, buscando adoptar un verdadero proceso permanente de interacción entre la Universidad de Nariño y cada uno de los actores de la sociedad a la que ofrece sus servicios. En este sentido, la Universidad de Nariño ejerce un acto de comunicación donde el Rector de la Universidad de Nariño informa sobre su gestión y escucha a la ciudadanía en general y los diferentes grupos de interés; entre los temas que se dan a conocer durante esta actividad se encuentran: el manejo de los recursos, el desempeño de los quince procesos identificados por el Sistema Integrado de Gestión de Calidad, resultado de los indicadores, decisiones administrativas y la gestión realizada en ejercicio de la administración que le ha sido designada al Rector y su equipo de Alta Dirección, labor que es apoyada continuamente por los informes de gestión realizados por cada uno de los Lideres de Proceso y sus respectivos equipos de trabajo.

Este componente es enunciado en el Compromiso con la Rendición de Cuentas establecido en el Código de Buen Gobierno de la Universidad de Nariño (2007), así:

Artículo 27. "La Universidad de Nariño se compromete a realizar una efectiva rendición de cuentas de manera periódica, con el objeto de informar a la ciudadanía sobre el proceso de avance, ejecución del presupuesto y el cumplimiento de las metas contenidas en el Plan de Desarrollo de la Entidad y en la Propuesta Programática de la Rectoría. El mecanismo preferente serán las audiencias públicas, con transmisión por radio y televisión, con el fin de que la actividad pueda llegar a todos los ciudadanos interesados. Para dicho propósito la Alta Dirección se compromete a suministrar la información necesaria como mínimo con quince (15) días de anticipación a la realización de la audiencia, a través de los mecanismos de Gobierno en Línea. "

"La Universidad de Nariño se encargara de dar a conocer todos los informes de rendición de cuentas, a través de la Pagina Web, televisión, radio, medios impresos, como también de realizar seguimiento y respuesta a cada una de las inquietudes que se presenten."

#### Metodología para la Rendición de Cuentas

La Oficina de Planeación y Desarrollo de la Universidad de Nariño es la encargada de la elaboración de la metodología para la Elaboración de los Informes de Gestión y la Rendición de Cuentas, la cual debe ofrecerse periódicamente ante la comunidad universitaria y la ciudadanía en general.





La Universidad de Nariño, anualmente presenta a la ciudadanía la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, el Informe de Gestión de los resultados del año inmediatamente anterior. Esta actividad se cumple de acuerdo con lo estipulado en el Procedimiento del Proceso de Direccionamiento Estratégico "Elaboración y Presentación del Informe de Gestión, Código, (REC-DIE-PR-04; Ver Anexo 1) y el diseño de la "Guía Metodológica para la Elaboración del Informe de Gestión" Versión 03, Código: REC-DIE-GU-01.

Esta nueva versión 03 de la "Guía Metodológica para la elaboración del Informe de Gestión y la Rendición de Cuentas", se actualiza en cuanto a la metodología para la elaboración del informe de gestión por parte de las unidades académicas y administrativas, con el objeto de proporcionar una herramienta técnica, que facilite la elaboración y consolidación del informe de gestión como instrumento de participación ciudadana, control social, transparencia y lucha contra la corrupción.

Lo anterior, permite a la Universidad fortalecer el proceso de Acreditación Institucional y recertificación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad por cuanto incentiva la cultura de autoevaluación, autocontrol y mejoramiento continuo, de acuerdo a lo preceptuado a la Política de Calidad de la Universidad de Nariño "(...) garantizando una formación académica e investigativa con proyección social; promueve para ello una cultura de calidad, sustentada en el desarrollo del talento humano, el autocontrol y el mejoramiento continuo de los procesos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, con eficiencia, eficacia y efectividad."





### CAMPOS A DILIGENCIAR PARA REPORTAR INFORMES DE GESTIÓN

A. IDENTIFICACIÓN DE LA UNIDAD ACADÉMICO/ADMINISTRATIVA
DEPENDENCIA:
PROCESO:
PRESENTADO POR:
CORREO ELECTRÓNICO:
TELÉFONO:
FECHA:
B. DIMENSIÓN:
C. ACTIVIDADES REALIZADAS:
ACTIVIDAD No 1
Actividades Realizadas:
Nombre del Indicador:
Resultado del Indicador:
Gráfico:
ACTIVIDAD No 2
Actividades Realizadas:
Nombre del Indicador:
Resultado del Indicador:
Gráfico:
ACTIVIDAD No 3
Actividades Realizadas:
Nombre del Indicador:
Resultado del Indicador:
Gráfico:



C. ASPECTOS RELEVANTES DE LA GESTIÓN:
D. ESFUERZOS DE LA GESTIÓN PARA LA CONSECUCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS:
E. ASUNTOS EN PROCESO:
F. RECOMENDACIONES:
FIRMA RESPONSABLE UNIDAD ACADÉMICO/ADMINISTRATIVA

Fuente: Formato contenido en la Guía Metodológica para la Elaboración del Informe de Gestión

En resumen, este informe debe destacar los logros asociados a los retos asumidos por el Rector en función del cumplimiento del Plan de Gobierno alineado con el Plan de Desarrollo de la Universidad de Nariño 2008-2020 "Pensar la Universidad y la Región" permitiendo el cumplimiento de las actividades misionales de la Universidad: docencia, investigación y proyección social.

#### 11.1 PLAN DE ACCIÓN COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

ACTIVIDAD	RESULTADOS ESPERADOS DE LA ACCIÓN	RESPONSABLES Y/O PARTICIPANTES
Reactivación del Comité Gobierno en Línea y Antitrámites	Resolución de Creación	Comité de Gobierno en Línea. Equipo de Calidad
Realizar el Informe de Gestión de la Universidad de Nariño de acuerdo al Procedimiento REC-DIE-PR-04 y la Guía Metodológica para la elaboración del Informe de Gestión REC-DIE-GU-01 en su versión actualizada.	Informes de Gestión reportados oportunamente	Rector  Jefe de Oficina de Planeación y Desarrollo  Líderes de Proceso  Jefes de Dependencia



ACTIVIDAD	RESULTADOS ESPERADOS DE LA ACCIÓN	RESPONSABLES Y/O PARTICIPANTES
Realizar la Rendición de Cuentas a través de la presentación del Resumen del Informe de Gestión ante la universidad y ciudadanía.	Rendición de Cuentas Ejecutada.	Rector y Alta Dirección.  Director oficina de Planeación y Desarrollo
a. Preparar la Logística del evento. (Publicación del Documento, asignación del lugar, invitaciones a las partes interesadas) b. Cubrimiento del evento y		Líderes de Proceso Líder de Gestión de Comunicaciones.
Evaluación, de acuerdo a los formatos establecidos por el SIGC.		

#### 12. CUARTO COMPONENTE. ATENCIÓN AL CIUDADANO

En este componente se pone en conocimiento las herramientas, trámites y procedimientos implementados por la Universidad de Nariño para la atención al ciudadano, mecanismos que permiten una comunicación directa con las partes interesadas a través de información confiable, completa y clara que satisfaga plenamente las expectativas del usuario final.

Para tal efecto, el Código de Buen Gobierno de la Universidad de Nariño (2007) contempla el **Compromiso con la Circulación y Divulgación de la Información** en sus artículos 22, 28 y 29 referenciados a continuación:

Artículo 22. "La Universidad de Nariño se compromete a establecer una política de comunicación informativa adecuada para establecer un contacto permanente y correlativo con sus grupos de interés. Con este fin se adoptarán mecanismos para que la información llegue a sus grupos de interés de manera integral, oportuna, actualizada, clara, veraz y confiable, bajo políticas efectivas de producción, manejo y circulación de la información, para lo cual se adoptarán los mecanismos de información a los cuales haya acceso, de acuerdo con las condiciones de la comunidad a la que va dirigida.

En cuanto al derecho de petición, la Entidad se compromete a establecer políticas encaminadas a dar respuesta oportuna y de fondo a las peticiones planteadas por la comunidad, con el fin de que el acceso a la información sea eficaz.



#### Atención de Quejas y Reclamos

Artículo 28. La Universidad de Nariño instaurará una Oficina de Atención de Quejas y Reclamos o quien haga sus veces, la cual trabajará conjuntamente con la Oficina de Control Interno Disciplinario, Control Interno, y la Oficina Jurídica; en este lugar se podrá presentar quejas, solicitudes, reclamaciones, consultas e informaciones referentes a la gestión, actuación, y administración de todos los recursos físicos, humanos, tecnológicos y de información de la institución, a las cuales se les dará respuesta en los términos previstos por la ley; esta oficina contará con un procedimiento claro y público sobre el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que se instauren; en ella reposará un ejemplar del Código de Buen Gobierno y del Código de Ética para la consulta permanente por parte de todos los interesados.

#### **Control Social**

Artículo 29. La Universidad de Nariño promoverá la participación de la ciudadanía, organizaciones sociales y comunitarias, usuarios y beneficiarios, veedurías y comités de vigilancia, entre otros, para prevenir, racionalizar, proponer, acompañar, vigilar y controlar la gestión pública, sus resultados y la prestación de los servicios públicos suministrados por el Estado y los particulares, garantizando la gestión al servicio de la comunidad. Así mismo se compromete a facilitar de manera oportuna la información requerida por la ciudadanía para el ejercicio del control social".

La Universidad de Nariño tiene dispuesta la página web www.udenar.edu.co en la que se encuentra información clara y actualizada de carácter institucional relacionada con aspectos de direccionamiento estratégico, procesos, programas, apoyo académico, investigación, interacción, autoevaluación, gestión financiera y administrativa, atención al ciudadano, servicios disponibles, normatividad, convocatorias, trámites y actividades propias del quehacer académico.



Fuente: Página www.udenar.edu.co

De igual manera, este componente está relacionado con el mejoramiento de la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía; para el caso de la Universidad de Nariño, se cuenta con un Comité de Calidad adscrito a la Oficina de Planeación y Desarrollo, área responsable de documentar los procedimientos, promover el mejoramiento continuo de los procesos y de los servicios universitarios prestados, con el fin de maximizar la satisfacción de los usuarios internos y externos. A través de la gestión de este equipo de trabajo y el seguimiento de la Oficina de Control Interno de Gestión, se ha logrado fortalecer la atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, procedimiento debidamente documentado por el Sistema Integrado de Gestión de Calidad y que responde al nombre de: "Control de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones"; (código SGC-PR-05 Versión 8, Ver Anexo 2).

La Universidad de Nariño y la Alta Dirección es consciente de la importancia de conocer la percepción de los usuarios internos y externos sobre variables como: Atención, Servicio, Información, Oportunidad, Comunicación, Aspectos Académicos, Infraestructura, etc. Así mismo, la implementación del procedimiento es uno de las entradas que fortalecen las actividades de mejoramiento de los procesos, ya que muchas de las



apreciaciones de los usuarios del servicio académico sirven de base para la construcción de tareas enmarcadas dentro del Plan de Acción del Proceso de Direccionamiento Estratégico, Gestión de Calidad y Control y Evaluación, los cuales persiguen incrementar la satisfacción del beneficiario final.

Para la radicación de las solicitudes estudiantiles y ciudadanas de forma escrita se diseñó en medio físico el formato SGC-FR-11, para lo cual se dispone de 40 buzones ubicados estratégicamente en toda la universidad, incluidas las extensiones de Ipiales, Tumaco, y Túquerres. Además, el interesado puede gestionar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones a través de la página Web de la Universidad de Nariño en el link de Información al Ciudadano (Buzón de Quejas y Reclamos), en este espacio se aclara todos los pasos concretos para realizar la radicación de cualquier situación.

Los avances alcanzados en este componente, han permitido redireccionar desde el sistema las PQRS a cada uno de las dependencias, servicios y procesos disponibles por la Universidad. Al respecto, semestralmente se ha hecho público el Informe Estadístico de PQRS´F, en el cual se consignan las situaciones que más generan reclamaciones y los procesos en donde se presentan dichas manifestaciones de inconformidad.

Como se puede notar, los diferentes mecanismos implementados hasta el momento por la Universidad de Nariño, han permitido atender los requerimientos y solicitudes de los usuarios y/o beneficiarios; sin embargo, es necesario fortalecer los tiempos de respuesta, el seguimiento oportuno por parte de Control Interno de las respuestas dadas, acciones de mejora que se detallan a continuación:

#### 12.1 PLAN DE ACCIÓN COMPONENTE 4: SERVICIO AL CIUDADANO

ACTIVIDAD	RESULTADOS ESPERADOS DE LA ACCIÓN	RESPONSABLES Y/O PARTICIPANTES
Actualizar el portafolio de servicios de la Universidad de Nariño en la página web.	Portafolio de Servicios actualizado	Comité de Gobierno en Línea.
Oniversidad de Namio en la pagina web.	actualizado	Líderes de Proceso.
		Líder del Proceso Gestión de Comunicaciones
		Aula de Informática
Revisar y Publicar el procedimiento	Publicación a través de los	Equipo de Calidad
Control de Peticiones, Quejas, Reclamos,	medios de comunicación	



ACTIVIDAD	RESULTADOS ESPERADOS DE LA ACCIÓN	RESPONSABLES Y/O PARTICIPANTES
Sugerencias y Felicitaciones, Código SGC-PR-05.	del Procedimiento actualizado SGC-PR-05.	
Actualizar la imagen del portal Web, incorporando todas las estrategias para	Actualización del Portal Web de la universidad en lo	Comité de Gobierno en Línea.
la atención de PQRS.	que corresponde al sistema de Atención al Ciudadano y	Líderes de Proceso.
	mejoramiento de la presentación e imagen institucional de las	Líder del Proceso Gestión de Comunicaciones
	herramientas de radicación de PQRS.	Aula de Informática
		Equipo de Calidad.
Crear un espacio de preguntas frecuentes para que los ciudadanos	Espacio en la página web creado y actualizado	Líderes de Proceso
puedan encontrar respuesta a las inquietudes más importantes.	Espacio visible para	Jefe de Control Interno
	navegación	Administradora Web Máster
Implementar el proyecto de señalización de la Universidad de Nariño.	Optimización de las obras de infraestructura para	Vicerrector Administrativo
	mejorar el acceso y la señalización de toda la	Líder del proceso Gestión de Recursos Físicos.
	Universidad de Nariño.	Director Oficina de Planeación y Desarrollo.
	Implementación de estrategias para mejorar la	Directora de Bienestar Universitario
	comunicación con personal en situación de discapacidad.	Aula de Informática
	uiscapaciuau.	Líder del Proceso Gestión de Comunicaciones.
Publicar los resultados de las PQRS´F radicadas en la Universidad y los motivos de mayor frecuencia.		Oficina de Control Interno
Realizar una nueva campaña de PQRS'F con el propósito de dar a conocer los mecanismos existentes.	Campaña de PQRS´F	Líder del Proceso Gestión de Comunicaciones.
mecanismos existentes.		Equipo de Calidad
Mejoramiento de las herramientas para	Realización del Aplicativo de	Vicerrector Administrativo
la medición de los tiempos de respuesta y el seguimiento efectivo de las PQRS´F y	Software para mejorar reportes, informes y	Centro de Informática
de los servicios no conformes.	seguimiento al trámite y términos de respuesta de	Aula de Informática
	las PQRS'F y de los Servicios No Conformes.	Oficina de Control Interno





ACTIVIDAD	RESULTADOS ESPERADOS DE LA ACCIÓN	RESPONSABLES Y/O PARTICIPANTES
Medir la evaluación de la satisfacción de usuarios con respecto a los trámites y servicios que presta la universidad.	Dar a conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de la Universidad de Nariño.	Líderes de los Procesos  Centro de Informática
		Página Web
		Control Interno
Establecer acciones de mejoramiento con base en los resultados de la evaluación	Incorporación en los planes de mejoramiento de las acciones a desarrollar para mejorar la percepción de los usuarios.	Líderes de los Procesos.
Proponer un plan de capacitación sobre competencias y habilidades para atención al ciudadano en los funcionarios de la Universidad de Nariño.	Puesta en marcha de un Plan de Capacitación sobre habilidades y atención al ciudadano.	Jefe de Recursos Humanos Líderes de Proceso
Definir la política de atención a estudiantes en situación de discapacidad de la Universidad de Nariño.	Documentación y Socialización de la Política de Discapacidad para la Universidad de Nariño.	Director de Bienestar Universitario.
Realizar seguimiento y evaluación permanente a los canales de atención e información al ciudadano.	Seguimiento de la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio de comunicación.	Jefe de Control Interno



# **ANEXOS**



# ANEXO. 1 PROCEDIMIENTO PRESENTACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL INFORME DE GESTIÓN CÓDIGO REC-DIE-PR-04



#### PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL INFORME DE GESTIÓN

Còdigo : REC-DIE-PR-04 Página : 1 de 3 Versión: 1 Vigente a partir de: 2013-03-07

- 1. OBJETIVO : Elaborar de manera sistemática el Informe de Gestión de la Universidad de Nariño, en la vigencia correspondiente, para socializarlo ante la comunidad universitaria y grupos de interés.
- 2. ALCANCE: Inicia desde la planeación hasta la evaluación del Informe de Gestión por los participantes en la socialización.
- 3. RESPONSABLE: Rectoría, Vicerrectorías, Oficina de Planeación y Desarrollo, Unidades Académico/Administrativas.

4.a PROVEEDOR	4.b INSUMOS	
Rector	<ul> <li>Informe de Gestión del año inmediatamente anterior y de la vigencia.</li> <li>Direccionamiento.</li> </ul>	
Vicerrectorías	- Informe de Gestión del año inmediatamente anterior y de la vigencia.	
Oficina de Planeación y Desarrollo	<ul> <li>Guía metodológica del Informe de Gestión.</li> <li>Propuesta de cronograma.</li> <li>Informe de Gestión del año inmediatamente anterior y de la vigencia.</li> </ul>	
Unidades Académico/Administrativas	- Plan de acción y/o de mejoramiento. - Informes del año inmediatamente anterior y de la vigencia. - Indicadores	

5.a RESULTADO	5.b QUIEN RECIBE LAS SALIDAS
Informe de Gestión (preliminar)	- Rectoría - Vicerrectorías - Planeación y Desarrollo - Secretaria General
Informe de Gestión final	<ul><li>Consejo Académico</li><li>Consejo Superior</li><li>Comunidad universitaria y grupos de interés</li></ul>

#### 6. REQUISITOS LEGALES:

- Estatuto General de la Universidad de Nariño.
- Ley 489 de 1998 (Artículo 32 y 33) por la cual se regula el ejercicio de la Labor Administrativa en las entidades públicas.
- Documento CONPES 3654 Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos.
   Guía para la Rendición de Cuentas de la Administración Pública para la ciudadanía, Mayo de 2005 del DAFP.

#### 7. DOCUMENTOS QUE SE DEBEN UTILIZAR:

- Plan de Desarrollo Vigente.
- Plan Indicativo y/o Propuesta de Gobierno.
- Informe de Gestión del año inmediatamente anterior.
- Informe de Gestión de la vigencia
- Guía metodológica del Informe de Gestión REC-DIE-GU-01.

#### 8. REGISTROS QUE SE DEBEN GENERAR:

- Cronograma.- Presentación Informe de Gestión REC-DIE-FR-02.
- Inscripción de preguntas o propuestas para la Rendición Pública de Cuentas REC-DIE-FR-03.
   Evaluación de la Rendición Pública de Cuentas REC-DIE-FR-04.
- -Acta SGC-FR-01.

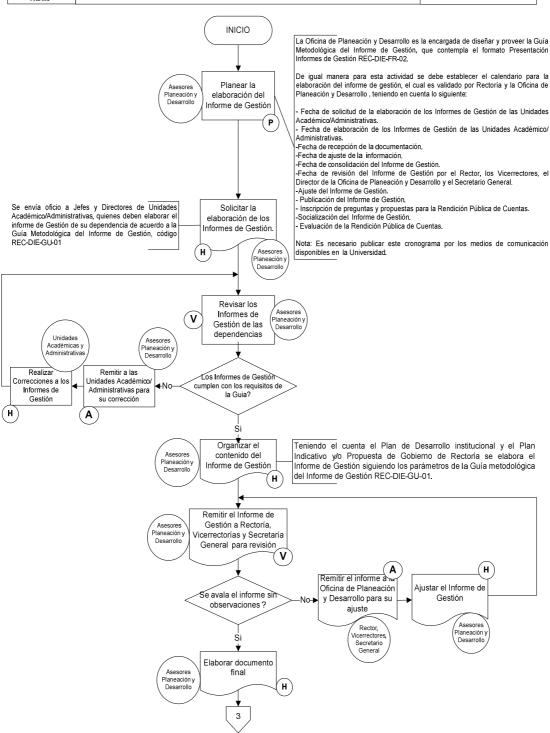
9.a. NOMBRE DEL INDICADOR	9.b. FÓRMULA	9.c. FRECUENCIA
Informe de Gestión elaborado	Documento	Anual
Porcentaje de cumplimiento del Plan Indicativo y/o Propuesta de Gobierno	(Número de actividades ejecutadas del Plan Indicativo y/o Propuesta de Gobierno/ Total de las actividades programadas del Plan Indicativo y/o Propuesta de Gobierno)*100	A
Porcentaje de cumplimiento de los Planes de Acción y/o Planes de Mejoramiento de las Unidades Académico/Administrativas.	(Número de las actividades ejecutadas de los Planes de Acción y/o Planes de Mejoramiento/ Total de las actividades programadas de los Planes de Acción y/o Planes de Mejoramiento)*100	ΔημαΙ





# PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL INFORME DE GESTIÓN

Còdigo : REC-DIE-PR-04
Página : 2 de 3
Versión: 1
Vigente a partir de: 2013-03-07







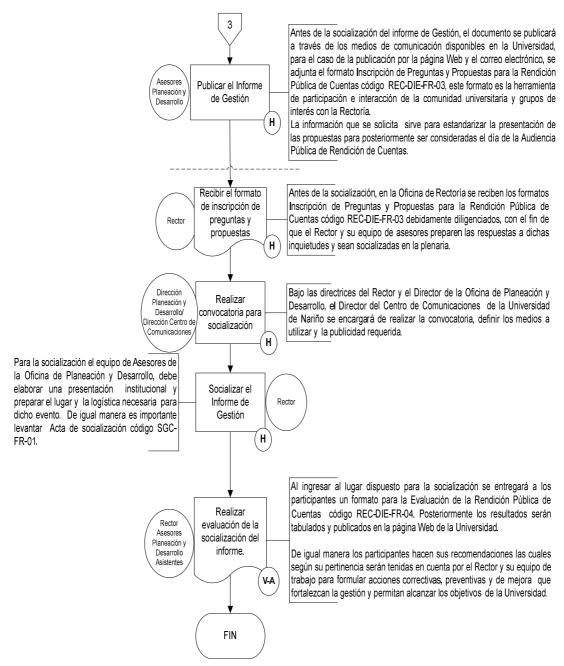
# PROCEDIMIENTO: **ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL INFORME DE GESTIÓN**

Còdigo: REC-DIE-PR-04

Página: 3 de 3

Versión: 1

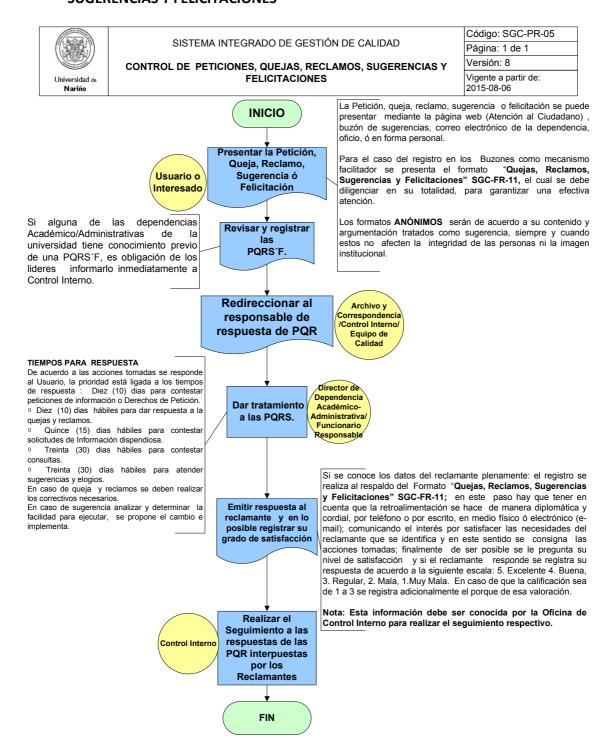
Vigente a partir de: 2013-03-07



Disponible en: Link http://calidad.udenar.edu.co/



# ANEXO. 2 PROCEDIMIENTO CONTROL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES



# ANEXO 3. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Universidad de Nariño

#### DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

### PLAN ANTICORRUPCIÓN UNIVERSIDAD DE NARIÑO

Código: REC-DIE-FR-01
Página: N/A

Versión: 4

Vigente a partir de: 2015-09-02

OBJETIVO GENERAL: Formular el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano como mecanismo de prevención, control y seguimiento, que imposibilite la materialización de acciones de corrupción, en el desarrollo de la gestión universitaria en coherencia a los propósitos y estrategias consignados en el Plan de Desarrollo 2008 - 2020 "Pensar la Universidad y la Región".

1. ALINEACIÓN ESTRATÉGICA				
PLAN DE DESARROLLO DE LA UNIVERSIDAD DE NARIÑO 2008 - 2020		PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL	PLAN DE GOBIERNO 2014-2017	
"PENSAR LA UNIVERSIDAD Y LA REGIÓN"		PEI - 2013	"AUTONOMÍA PARA EL CAMBIO"	
		UNIVERSIDAD DE NARIÑO		
PROGRAMA	SUBPROGRAMA	ACCIONES	DIMENSIONES	
6.4 PROGRAMA DE CAPACIDAD DIRECTIVA	CAPACIDAD DIRECTIVA; SUBPROGRAMA: DISEÑO ORGANIZACIONAL Y ADMINISTRATIVO	INVESTIGACIÓN  INTERACCIÓN SOCIAL  INTERNACIONALIZACIÓN  Principio Gestión con calidad humana  Objetivo específico del PEI: Desarrollar procesos administrativos al servicio de las exigencias de la vida académica.	<ul> <li>DIMENSIÓN ACADÉMICA; 1.3         ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD ACADÉMICA         Y ADMINISTRATIVA.</li> <li>DIMENSIÓN DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN</li> </ul>	

#### 2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL **METAS PROYECTADAS** FECHA **TRIMESTRALMENTE 2016** LÍNEA FECHA **OBJETIVO META** SEGUIMIENTO **ACTIVIDAD (ES) INDICADOR FÓRMULA BASE RESPONSABLE** PROPUESTA DE **ESPECÍFICO** 2016 CONTROL 2015 CIERRE INTERNO 2 3 4 Definir y aplicar la Actualizar la Matriz de Matriz de Riesgos de 100% 100% Líderes de Procesos Documento 100% metodología para Riesgos de Corrupción Corrupción la aplicación del Equipo Operativo 2016-06-30 2016-06-30 Mapa de Riesgos de Procesos de Corrupción de la Universidad de Jefe de Control Nariño. Interno 100% Definir y aplicar la Implementar las Reporte de las 50% 25% 50% 75% 100% Alta Dirección Documento metodología para acciones preventivas 2016-06-14 2016-06-14 acciones preventivas la aplicación del de acuerdo con el Plan relacionadas a Jefe de Control Mapa de Riesgos de Acción para el corrupción. Interno de Corrupción de Tratamiento de las la Universidad de Causas del Riesgo. Consejo de Nariño. Administración Líderes de proceso Definir y aplicar la Reportar el estado de Reunión de Acta de Reunión 20% 100% 100% Alta Dirección 2016-12-16 2016-12-16 metodología para los riesgos de Revisión por la aplicación del Corrupción a la Alta la Dirección ejecutada. Jefe de Control Mapa de Riesgos Dirección. Interno de Corrupción de la Universidad de Consejo de Nariño. Administración

Líderes de proceso

#### 2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL **METAS PROYECTADAS FFCHA TRIMESTRALMENTE 2016** LÍNEA **FECHA OBJETIVO META** SEGUIMIENTO **FÓRMULA ACTIVIDAD (ES) INDICADOR BASE RESPONSABLE** PROPUESTA DE **ESPECÍFICO** CONTROL 2016 2015 CIERRE INTERNO 2 3 4 Establecer las Elaborar un Plan de Porcentaje de (Total de 50% 80% 40% 80% Líderes de Procesos 2016-06-07 2016-06-20 medidas Procedimientos v Trabajo para la procedimientos críticos para la Antitrámites en la implementación de la trámites críticos y/ o trámites / universidadComité Universidad de Estrategia identificados Procedimientos de Gobierno en Antitrámites y/o trámites línea (Líder o Nariño, a través de una política de críticos Delegado de la Alta conjuntamente con el racionalización y Comité de Gobierno identificados) Dirección,Jefe de optimización de en Línea iniciando con Planeación y procesos. la identificación de los Desarrollo, Asesor procedimientos y de Calidad, Líder de trámites críticos de la Gestión de Universidad, Comunicaciones, generando un Líder de Gestión de inventario de trámites Información y - Identificar los Tecnología, soportes legales que Director del Aula de Informática. aplican para cada trámite y Administrador procedimiento. Pagina Web; Asesor Jurídico, Jefe de Control Interno. Jefe de Control Interno Disciplinario) Establecer Priorizar los trámites y Trámites y Número de 50% 50% 25% 50% Líderes de Procesos 2015-07-29 2015-07-29 las medidas procedimientos a procedimientos Trámites y críticos para la Antitrámites en la intervenir priorizados procedimientos universidad Universidad de priorizados Nariño, a través de Asesor Jurídico, una política de Número de Jefe de Control racionalización Trámites Interno, Jefe de optimización de priorizados Control Interno

Disciplinario

registrados en el

SUIT

procesos.

#### 2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL **METAS PROYECTADAS** FECHA **TRIMESTRALMENTE 2016** LÍNEA FECHA **OBJETIVO META SEGUIMIENTO ACTIVIDAD (ES) INDICADOR FÓRMULA BASE RESPONSABLE** PROPUESTA DE **ESPECÍFICO** 2016 CONTROL 2015 CIERRE INTERNO 2 3 4 50% 50% Establecer las Documentar y aprobar Porcentaje Total de 25% 50% Líderes de Proceso 2016-09-23 2016-09-30 medidas los procedimientos procedimientos Procedimiento Antitrámites en la relacionados a los Documentados documentados Equipo de Calidad Universidad de trámites identificados Nariño, a través de una política de racionalización y optimización de procesos. 50% 50% 25% 50% 2016-09-23 2016-09-30 Establecer las Ajustar y/o actualizar Porcentaje de (Total de Líderes de Proceso medidas el 50% de los trámites y procedimientos Antitrámites en la procedimientos procedimientos y/ o trámites / Universidad de existentes críticos racionalizados Procedimientos Equipo de Calidad Nariño, a través de y/o trámites para la Universidad una política de racionalizados) racionalización y optimización de procesos. Establecer las Sistematizar el 50% de Procedimientos (Total de 50% 50% 50% Centro de 2016-11-18 2016-12-12 medidas los procedimientos sistematizados procedimientos Informática Antitrámites en la documentados y los y/ o trámites Universidad de modificados. críticos Líderes de Procesos Nariño, a través de actualizados / una política de Procedimientos racionalización y y/o trámites optimización de sistematizados)

procesos.

#### 2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL **METAS PROYECTADAS** FECHA **TRIMESTRALMENTE 2016** LÍNEA FECHA **OBJETIVO META** SEGUIMIENTO **ACTIVIDAD (ES) INDICADOR FÓRMULA BASE** RESPONSABLE PROPUESTA DE **ESPECÍFICO** 2016 CONTROL 2015 CIERRE INTERNO 2 3 4 Establecer las 25% 100% 2016-12-12 2015-12-12 Implementar Estrategias Número de 100% Centro de medidas estrategias de implementadas estrategias Informática Socialización de los Antitrámites en la implementadas Universidad de trámites y Centro de Nariño, a través de procedimientos No. de usuarios **Publicaciones** una política de sistematizados de los racionalización y procedimientos En calidad de optimización de sistematizados Apoyo: Comité de procesos. Gobierno en línea

100%

100%

Comité de

Gobierno en Línea.

Equipo de Calidad

2016-12-30

SEMESTRAL

20%

Documento

Establecer la

metodología para

la Rendición de

Cuentas de la

Universidad de Nariño, de tal manera que se convierta en una herramienta de interacción con la comunidad universitaria y partes interesadas. Reactivación del

Comité Gobierno en

Línea y Antitrámites

Actas de Reunión

registradas

#### 2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL **METAS PROYECTADAS FFCHA TRIMESTRALMENTE 2016** LÍNEA FECHA **OBJETIVO META SEGUIMIENTO FÓRMULA ACTIVIDAD (ES) INDICADOR BASE RESPONSABLE** PROPUESTA DE **ESPECÍFICO** 2016 CONTROL 2015 CIERRE INTERNO 2 3 4 Establecer la Realizar el Informe de Informes de Gestión Documentos 100% 100% 100% Rector metodología para Gestión de la 2016-05-26 2016-05-26 reportados reportados la Rendición de Universidad de Nariño oportunamente sobre Informe Jefe de Oficina de Cuentas de la de acuerdo al de Gestión. Planeación y Universidad de Procedimiento REC-Desarrollo Líderes DIE-PR-04 y la Guía de Proceso Nariño, de tal manera que se Metodológica para la convierta en una elaboración del Jefes de herramienta de Dependencia Informe de Gestión interacción con la REC-DIE-GU-01, en comunidad sus versiones universitaria y actualizadas. partes interesadas. Realizar la Rendición de Rendición de Cuentas Rendición de 100% 100% 100% Establecer la a. Rector y Alta Cuentas a través de la metodología para Ejecutada. cuentas Dirección. 2016-05-26 2016-05-26 presentación del la Rendición de anual Resumen del Informe de Cuentas de la presentada b. Director oficina Gestión ante la Universidad de de Planeación y universidad y ciudadanía. Nariño, de tal Desarrollo manera que se a. Preparar la Logística del evento. (Publicación convierta en una herramienta de del Documento. asignación del lugar, interacción con la c. Líder de Gestión invitaciones a las partes comunidad de Comunicaciones interesadas) universitaria y partes b. Cubrimiento del interesadas. evento y Evaluación de acuerdo a los formatos d. Líderes de establecidos por el SIGC. Proceso

#### 2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL **METAS PROYECTADAS** FECHA **TRIMESTRALMENTE 2016** LÍNEA FECHA **OBJETIVO META SEGUIMIENTO ACTIVIDAD (ES) INDICADOR FÓRMULA BASE** RESPONSABLE PROPUESTA DE **ESPECÍFICO** 2016 CONTROL 2015 CIERRE INTERNO 2 3 4 50% PERMANENTE Fortalecer los Actualizar el portafolio Información Información 100% 50% 100% Comité de 2016-06-30 disponible y mecanismos de de servicios de la actualizada y Gobierno en Línea. Atención al Universidad de portafolio de servicios actualizada. ciudadano en la Nariño en la página actualizado Líderes de Proceso. Universidad de web. Líder del Proceso Nariño, con el fin de mejorar el nivel Gestión de de satisfacción de Comunicaciones. sus beneficiarios y ciudadanía en Aula de Informática general. Fortalecer los Revisar y Publicar el Publicación a través Documento 100% 100% 100% Jefe de Control 2016-06-30 SEMESTRAL procedimiento Control mecanismos de de los medios de procedimiento Interno Atención al de Peticiones, Quejas, comunicación del ciudadano en la Reclamos, Sugerencias Procedimiento Asesor de Calidad actualizado SGC-PR-05 del Proceso de Universidad de y Felicitaciones, Nariño, con el fin Código SGC-PR-05. de manera clara y Control y de mejorar el nivel resumida. Evaluación de satisfacción de sus beneficiarios y ciudadanía en general.

#### 2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL **METAS PROYECTADAS** FECHA **TRIMESTRALMENTE 2016** LÍNEA FECHA **OBJETIVO META SEGUIMIENTO ACTIVIDAD (ES) INDICADOR FÓRMULA BASE** RESPONSABLE PROPUESTA DE **ESPECÍFICO** 2016 CONTROL 2015 CIERRE INTERNO 2 3 4 PERMANENTE Fortalecer los Actualización del Información de Documento Lista 100% 100% 100% Comité de 2016-06-30 mecanismos de Portal Web de la PQRS'F actualizada de Chequeo de Gobierno en Línea Actualización Atención al universidad en lo que ciudadano en la corresponde al Lideres de Proceso Universidad de sistema de Atención al Nariño, con el fin Equipo de Calidad Ciudadano y de mejorar el nivel mejoramiento de la de satisfacción de presentación e sus beneficiarios y imagen institucional ciudadanía en de las herramientas general. de radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones. Fortalecer los Crear un espacio de Espacio en la página Espacio visible 0% 100% 100% Jefe de Control 2016-09-30 TRIMESTRAL mecanismos de preguntas frecuentes web creado y para navegación Interno Atención al para que los actualizado ciudadano en la ciudadanos puedan Líderes de Proceso Universidad de encontrar respuesta a Administradora Nariño, con el fin las inquietudes más de mejorar el nivel importantes. Web Máster de satisfacción de sus beneficiarios y ciudadanía en general.

#### 2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL **METAS PROYECTADAS FFCHA TRIMESTRALMENTE 2016** LÍNEA FECHA **OBJETIVO META** SEGUIMIENTO **FÓRMULA ACTIVIDAD (ES) INDICADOR BASE RESPONSABLE** PROPUESTA DE **ESPECÍFICO** 2016 CONTROL 2015 CIERRE INTERNO 2 3 4 PERMANENTE Fortalecer los Realizar el proyecto Proyecto de Documento e 20% 100% 100% Vicerrector 2016-12-30 de señalización de la señalización realizado Administrativo mecanismos de implementación Atención al Universidad de ciudadano en la Nariño.Tareas: Líder del proceso Universidad Optimización de las de Gestión de Nariño, con el fin obras de Recursos Físicos. de mejorar el nivel infraestructura para de satisfacción de mejorar el acceso y la Director Oficina de sus beneficiarios y Planeación y señalización de toda la ciudadanía en Universidad de Nariño Desarrollo general. a través del Plan Urbanístico y el Plan Aula de Informática Vial de la Universidad.Implemen Líder del Proceso tación de estrategias Gestión de para mejorar la Comunicaciones comunicación con personal en situación de discapacidad. 30% 100% 2016-12-30 PERMANENTE Fortalecer los Creación y Ejecución Realización del Software 100% Vicerrector mecanismos de del Software para el Aplicativo de Software Administrativo Atención al Mejoramiento de las para mejorar reportes, ciudadano en la herramientas para la informes y Universidad de medición de los seguimiento a Centro de términos y tramite de Informática Nariño, con el fin tiempos de respuesta de mejorar el nivel y el seguimiento PQRS'F y de los de satisfacción de efectivo de las PQRS'F Servicios No Aula de Informática y de los servicios no sus beneficiarios y Conformes. ciudadanía en conformes. general.

#### 2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL **METAS PROYECTADAS** FECHA **TRIMESTRALMENTE 2016** LÍNEA FECHA **OBJETIVO META** SEGUIMIENTO **ACTIVIDAD (ES) INDICADOR FÓRMULA BASE** RESPONSABLE PROPUESTA DE **ESPECÍFICO** 2016 CONTROL 2015 CIERRE INTERNO 2 3 4 100% Oficina de Control 2016-06-30 PERMANENTE Fortalecer los Publicar los resultados Publicación de los Lista de Chequeo 100% 100% mecanismos de de las PQRS'F Informes Estadísticos para verificación Interno de la Atención al radicadas en la de PQRS'F. ciudadano en la Universidad y los información Universidad de motivos de mayor Nariño, con el fin frecuencia. de mejorar el nivel de satisfacción de sus beneficiarios y ciudadanía en general. Fortalecer los Campaña de PQRS'F 20% 100% 100% Comité de Calidad 2016-06-30 PERMANENTE Realizar la campaña Evento realizado mecanismos de de PQRS'F con el ejecutada Acta de Reunión Atención al propósito de dar a Líder del Proceso ciudadano en la conocer los Gestión de Universidad de mecanismos Comunicaciones Nariño, con el fin existentes. de mejorar el nivel Jefe de Control de satisfacción de Interno sus beneficiarios y

ciudadanía en general.

DATOS DE ELABORACIÓN:					
	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:		
CARGO (S):	Profesional Oficina de Planeación y Desarrollo	Jefe de Control Interno	Director Oficina de Planeación y Desarrollo		
	Profesional Oficina de Planeación y Desarrollo				
NOMBRES:	Jenny Lorena Luna Eraso	María Angélica Insuasty	Rubén Chaves Bravo		
	Diana Mariela Molano Rodríguez				
FIRMA:					
FECHA:	2016-01-29	2016-01-29	2016-01-29		