



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020 Universidad de Nariño



Universidad de Nariño
FUNDADA EN 1964



Universidad de Nariño

ACREDITADA DE ALTA CALIDAD
RESOLUCIÓN MEN 10567 - MAYO 23 DE 2017



**Pensar
la Universidad
y la Región**

PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
2021 - 2032



Universidad de **Nariño**
FUNDADA EN 1904



Acreditación Institucional, una expresión de autonomía para el fortalecimiento del liderazgo y el reconocimiento social de la Universidad

San Juan de Pasto, enero 2020



PLAN

Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Universidad de Nariño

Carlos Solarte Portilla

Rector

Universidad de Nariño

Ciudad Universitaria Torobajo - Calle 18 Cr 50

San Juan de Pasto, Colombia

(2)-7311449

Línea Nacional Gratuita 018000957071

www.udenar.edu.co



Universidad de Nariño
FUNDADA EN 1904

CONSEJO SUPERIOR

Jhon Alexander Rojas Cabrera

Gobernador Departamento de Nariño, Presidente

Ernesto Fernando Narváez

Delegado del Gobernador del Departamento de Nariño

Carlos Solarte Portilla

Rector Universidad de Nariño

Eduardo Zúñiga Eraso

Representante de los Ex-Rectores

Haylen Zambrano Ortega

Representante del Presidente de la República

María Fernanda Polania

Delegada del Ministerio de Educación Nacional

Jorge Mejía Posada

Representante del Sector Productivo

Oscar Isaac Reinel Rosero

Representante de Egresados

Gerardo Hernando Sánchez

Representante de las Directivas Académicas

Juan Carlos Lagos Mora

Representante Profesoral

Jorge Miguel Dulce Silva

Secretario General

María Fernanda Arteaga Cuarán

Juan Camilo Pinza Córdoba

Representantes Estudiantiles

CONSEJO ACADÉMICO

Carlos Solarte Portilla

Rector Universidad de Nariño

Martha Sofía González Insuasti

Vicerrectora Académica

Oscar Checa Coral

Vicerrector de Investigaciones, Postgrados y Relaciones Internacionales

María Elena Eraso

Representante Decanos Área de Ciencias Humanas

Ayda Paulina Dávila Solarte

Representante Decano Área de Ciencias Naturales y Técnicas

Margarita Chaves Cerón

Representante Directores de Departamento Área de Ciencias Naturales y Técnicas

Vicente Salas Salazar

Representante Directores de Departamento Área de Ciencias Humanas

Oscar Hernando Benavides Paz

Representante Profesoral

Jorge Miguel Dulce Silva

Secretario General

María Fernanda Hernández

María Camila Díaz

Representante Estudiantiles

EQUIPO DIVISIÓN AUTOEVALUACIÓN, ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN

Jaime Hernán Cabrera Eraso

Director División de Autoevaluación, Acreditación y Certificación

Francisco Javier Torres Martínez

Representante de los Docentes del Área de Ciencias de la Salud, Exactas y Naturales

María Esperanza Aguilar Martínez

Representante de los Docentes del Área de Ciencias Humanas

Sandra Milena Ordóñez Cerón

Sara Yaritza Delgado Goyes

Jeannine Alexandra Revelo Agreda

Iván Mauricio Mera Martínez

Profesionales División de Autoevaluación, Acreditación y Certificación

EQUIPO CONTROL INTERNO

María Angélica Insuasty Cuellar

Jefe de Control Interno

Diana Mariela Molano Rodríguez

Profesional Analista de Control Interno Académico

Alexandra Jimena España Enríquez

Profesional Analista de Control Interno Administrativo

Raquel Enciso Mahecha

Técnico Control Interno

DISEÑO

Mateo España

Monitor DAAC

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	8
1. RESEÑA HISTÓRICA UNIVERSIDAD DE NARIÑO.....	10
2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	12
3. PROPÓSITOS Y ESTRATEGIAS	14
4. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	23
5. OBJETIVO Y ALCANCE DEL PLAN DE ÍNDICE DE TRANSPARENCIA.....	24
7. COMPONENTES ESTRATÉGICOS DE LA LUCHA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO UDENAR.....	29
8. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	30
8.1 Identificación del Riesgo.	31
8.2 Análisis y valoración del Riesgo.....	31
8.3 Plan de Acción Componente: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.....	32
9. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	36
9.1 Plan de Acción Componente 2: Racionalización de Trámites	38
10. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	39
10.1 Plan de Acción Componente 3: Rendición de Cuentas	45
11. CUARTO COMPONENTE. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	46
11.1 Plan de Acción Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.	47
12. QUINTO COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	50
12.1 Plan de Acción Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información	51
13. SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES	52
13.1 Plan de Acción Componente 6: Iniciativas Adicionales.....	52
ANEXO. 1 PROCEDIMIENTO PRESENTACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL INFORME DE GESTIÓN CÓDIGO REC-DIE-PR-04	54
ANEXO. 2 PROCEDIMIENTO CONTROL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.....	57
ANEXO 3. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	57

INTRODUCCIÓN

La Universidad de Nariño como institución de carácter oficial debe dar cumplimiento a los Sistemas de Evaluación, Transparencia y Autorregulación, como insumos para generar confianza ante la sociedad y ante los organismos de control del Estado, en el marco del índice de transparencia que deberá caracterizar a cada gobierno en su administración, a través de informes técnicamente elaborados, en los cuales se registran las acciones desarrolladas, las fuentes, los alcances obtenidos, con la referencia a documentos que posibiliten la constatación de los hechos descritos.

En el contexto anterior y en cumplimiento de los artículos 73 de la Ley 1474 de 2011, el Decreto 648 de 2017, concordantes con los artículos 1 y 2 del Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, así como el Decreto 124 de 2016, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República en armonía con el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación como instancias encargadas de orientar la elaboración y formulación de un modelo para la estructuración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, construyeron la herramienta “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2”, como instrumento de prevención y el control de la gestión, cuya metodología incluye seis componentes autónomos e independientes, con parámetros y soportes normativos, así:

1. Primer componente: gestión del riesgo de corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción
2. Segundo componente: racionalización de trámites
3. Tercer componente: rendición de cuentas
4. Cuarto componente: mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
5. Quinto componente: mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública.
6. Sexto componente: iniciativas adicionales.

Para el desarrollo del primer componente de **Gestión del Riesgo de Corrupción**, se tendrá en cuenta la herramienta enfatizada dentro de la metodología del mapa de riesgos de corrupción bajo la Norma ISO 31000 implementada por el Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la universidad, siguiendo los criterios generales de identificación y prevención de los riesgos de corrupción establecidos en la metodología AMEF, para ello se tomarán los procesos más críticos en la Universidad, teniendo en cuenta sus respectivos procedimientos, permitiendo así generar acciones preventivas oportunas para eliminar, mitigar y/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 V2”.

El segundo componente que abordará en el Plan está relacionado con la **Racionalización de Trámites**, 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 de ideas la Universidad asume la responsabilidad de comunicar anualmente a toda la comunidad universitaria y grupos de interés sus logros, indicadores y acciones, actuando 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.

Para el cuarto componente, se trabajarán los **mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias**, este componente expone las acciones que permiten garantizar el funcionamiento de diferentes canales de comunicación para interactuar con las diferentes partes interesadas, la accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a la comunidad universitaria y su contexto, de igual manera, se establecen los lineamientos especificados en el procedimiento interno para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas ante la Universidad de Nariño.

El quinto componente contempla **mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública**, aquí se establecen acciones que contemplan los programas y actividades para hacer visible la gestión y el accionar de la Universidad de Nariño en la sociedad con principios de información completa, clara, transparente, consistente y con calidad, brindando oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

En el sexto componente referente a **iniciativas adicionales**, se describen otras iniciativas orientadas al fomento de la integridad, la participación ciudadana y la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano en la Universidad de Nariño.

1. RESEÑA HISTÓRICA UNIVERSIDAD DE NARIÑO

Según (Guerrero Vinuesa, 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 1^a de Julio de 1689 y dirigido por los padres jesuitas. Según otros investigadores, la Universidad de Nariño hunde sus raíces en 1827 (1^o 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 costeadado 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 Orbeagozo 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.

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

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.

VISIÓN

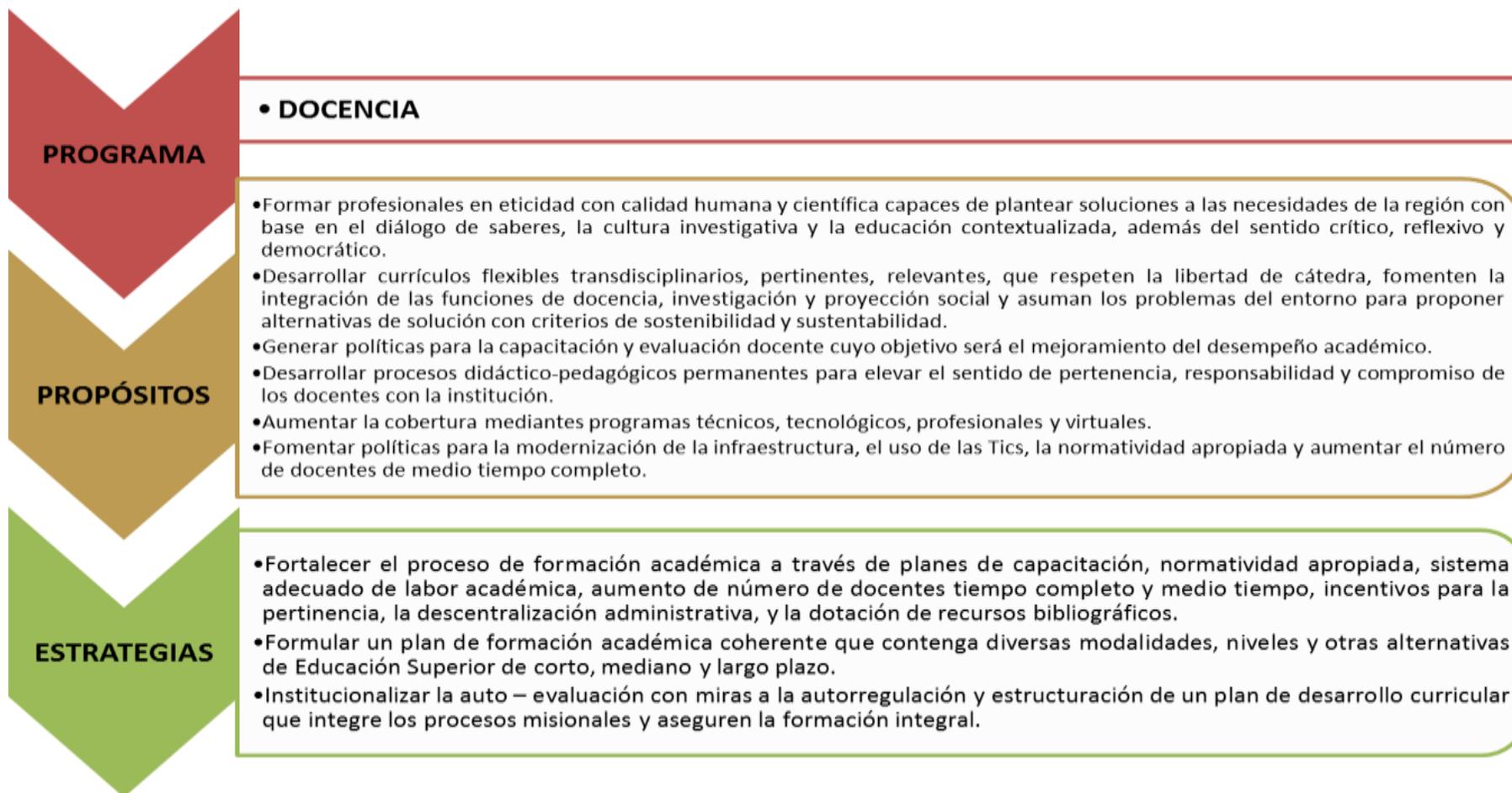
La Universidad de Nariño, entendida como un acontecimiento en la cultura, quiere ser reconocida por su contribución, desde la creación de valores humanos, a la paz, la convivencia, la justicia social y a la formación académica e investigativa, comprometida con el desarrollo regional en la dimensión intercultural.

PRINCIPIOS GENERALES

Los principios generales que orientan todas las normas y actos administrativos de la Universidad de Nariño son los siguientes:

1. Autonomía universitaria
2. Democracia participativa y pluralismo
3. Pertinencia
4. Responsabilidad social
5. Justicia y equidad
6. Universalidad y científicidad
7. Excelencia académica
8. Libertad de cátedra y de aprendizaje
9. Solidaridad
10. Transparencia
11. Planeación
12. Economía
13. Laicidad

3. PROPÓSITOS Y ESTRATEGIAS



PROGRAMA

• INVESTIGACION

PROPÓSITOS

- 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.
- 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.

ESTRATEGIAS

- 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.



PROGRAMA

• PROYECCIÓN SOCIAL

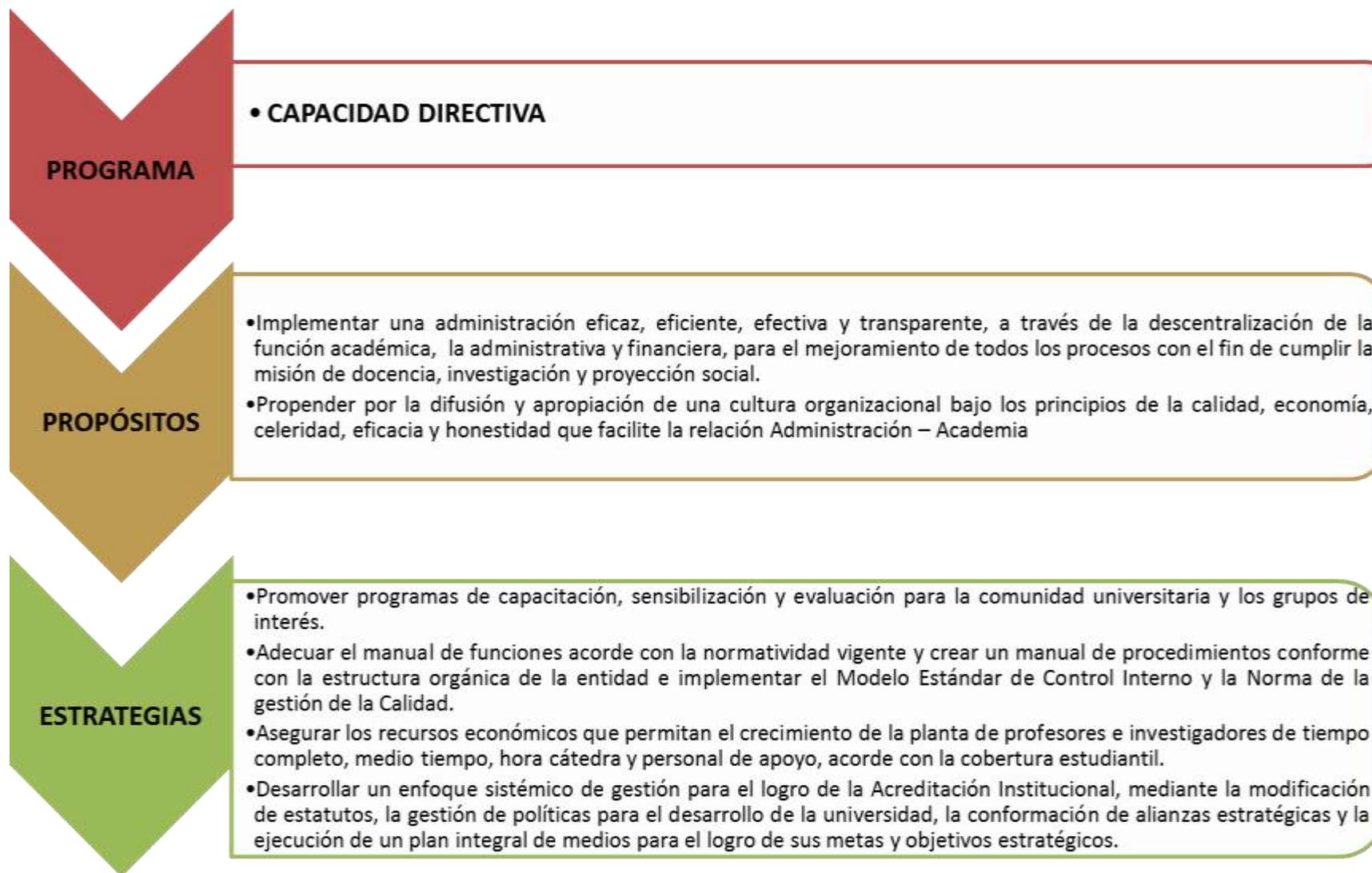
PROPÓSITOS

- 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.





PROGRAMA

- **RACIONALIDAD FINANCIERA**

PROPÓSITOS

- 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.
- 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.

ESTRATEGIAS

- 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.



PROGRAMA

- **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.



PROGRAMA

- 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



PROGRAMA

- **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.



PROGRAMA

- **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 INTEGRADA:

La Universidad de Nariño, como entidad pública, democrática, autónoma y coherente con el Plan de Desarrollo, el Proyecto Educativo Institucional y los estatutos universitarios, acorde con los principios definidos en el Sistema de Autoevaluación, Acreditación y Certificación, se compromete a satisfacer las necesidades educativas de la comunidad universitaria y su contexto social, a promover la cultura ambiental, garantizando la formación académica, investigativa y la interacción social, así como la optimización del desempeño ambiental; en los marcos de la excelencia académica fundamentada en la autoevaluación y la autorregulación, sustentada en el desarrollo del talento humano, el bienestar universitario, la protección del medio ambiente y el mejoramiento continuo de los procesos del 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.



5. OBJETIVO Y ALCANCE DEL PLAN

OBJETIVO:

Formular el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano como mecanismo de prevención, control y seguimiento, que permita fortalecer las medidas de transparencia en el desarrollo de la gestión universitaria en coherencia con los propósitos y estrategias consignados en el Plan de Desarrollo Institucional, el PEI y demás normativa.

ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:

Los lineamientos y actividades contempladas en los planes de acción de los seis 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	Aplicación
Constitución Política de Colombia de 1991:	<p>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.”</p> <p>Artículo 74. “Derecho de las personas y organizaciones a acceder a los documentos públicos.”</p> <p>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.</p>
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”.

Normatividad Externa	Aplicación
<p>Ley 489 de 1998: “Normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional”</p>	<p>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”.</p>
<p>Ley 734 de 2002: Código Disciplinario Único</p>	<p>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.</p>
<p>Ley 850 de 2003: Veedurías Ciudadanas</p>	<p>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.</p>
<p>Ley 962 de 2005 Disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos</p>	<p>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...”.</p>
<p>Documento CONPES 3654 de 2010. Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos.</p>	<p>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 manera activa el control de la ciudadanía” (CONPES 3294, pág. 1).</p>
<p>Ley 1437 de 2011: Código de Procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</p>	<p>Artículo 3. Principios de actuaciones administrativas Artículo 5. Derechos de las personas ante las autoridades Artículo 8. Deber de información al público</p>

Normatividad Externa	Aplicación
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 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
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: Ley de 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 MURC- versión 2 – febrero 2019	Ofrecer los elementos conceptuales y prácticos que permitan identificar, diseñar y proponer alternativas de acción en la rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva y de las otras ramas del poder público.
Decreto Número 1081 de mayo 2015	Título 4 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Artículo 2.1.4.1. Estrategias de lucha contra la corrupción y de Atención al Ciudadano Artículo 2.1.4.2. Mapa de Riesgos de Corrupción.
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.
Ley 1757 de 2015 Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Artículos: 48- 49-50-51-52-53-54-55-56

Normatividad Externa	Aplicación
Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de Petición.	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
Decreto 1083 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
Decreto 124 de 2016	Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Decreto 648 de Abril 19 de 2017	Por medio del cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, reglamentario único del Sector Público.
Decreto 1499 de Septiembre 11 de 2017.	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

Normatividad Interna	Aplicación
Estatuto General de la Universidad de Nariño	Acuerdo No. 080 de 2019 (Diciembre 23), por medio el cual se adopta 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.

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

PLAN DE DESARROLLO

CAPACIDAD DIRECTIVA

CULTURA DEMOCRÁTICA

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

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 por el pensamiento divergente.

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



8. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE 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:

8.1 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 Clijentelismo	

8.2 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.

ANÁLISIS DEL RIESGO		ANÁLISIS RESIDUAL		EVALUACION				
PROBABILIDAD DE OCURRENCIA		CONSECUENCIA (GRAVEDAD)		Probabilidad de Detección		CALIFICACION ASIGNADA		NIVEL 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	10	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.	8	Alta probabilidad de que el servicio defectuoso llegue al usuario debido a la baja fiabilidad de los controles existentes.	800	Riesgo Alto	No Aceptable PRIORITARIO Tratamiento inmediato o a corto plazo hasta 1 año

A partir del segundo semestre del año 2019, en concurso con el Centro de Informática, la División de Autoevaluación, Acreditación y Certificación y la oficina de Control Interno, se diseñó y construyó la plataforma para el análisis, evaluación, seguimiento de los riesgos de la Universidad de Nariño como una estrategia para la planificación y el control de los riesgos, para este propósito el Centro de Informática elaboró el Manual de Registro de Gestión del Riesgo con el objetivo de

orientar a los jefes de unidad (usuarios) en el registro de la matriz de riesgos, en el aplicativo disponible en el link <http://sapiens.udenar.edu.co/>.

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

8.3 Plan de Acción Componente: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa 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 Interno
Sistematizar la Matriz de Riesgos de Corrupción en la plataforma <i>Sapiens</i>	Matriz de Riesgos de Corrupción sistematizada.	- Dirección Oficina de Planeación y Desarrollo -Jefe de Control Interno
Socializar en los diferentes escenarios académicos de inducción, reinducción y capacitación los riesgos.	Evidencias de socialización.	-Dirección Oficina de Planeación y Desarrollo
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.	-Líderes de Procesos -Equipo Operativo de Procesos -Jefe de Control Interno
Realizar el seguimiento al plan de acción de los riesgos identificados en la plataforma <i>Sapiens</i> .	Matriz de seguimiento	-Líderes de Procesos -Equipo Operativo de Procesos -Jefe de Control Interno
Comunicar a los líderes de proceso de las actividades y el compromiso en la implementación de las acciones preventivas de acuerdo con su responsabilidad.	Comunicación enviada	-Dirección Oficina de Planeación y Desarrollo -Jefe de Control Interno
Realizar revisión periódica del monitoreo efectuado por los líderes de los procesos.	Comunicación enviada	-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 -Líderes de proceso. -Jefe de Control Interno

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 con 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
Implementar el código de integridad del sector público
Tipo de administración participativa
Actualización del organigrama y manual de funciones

Aprobación y ejecución del Plan de Comunicaciones

GESTIÓN FINANCIERA

RIESGOS

Inclusión de gastos no autorizados

Inexistencia de registros auxiliares

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

Aplicación del Manual de Compras y de Contratación.

Funcionamiento de la Junta de Contratación

Formalización de la Oficina de Contratación

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 y de archivo

CONTROLES

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

Aplicación de protocolos de seguridad informática

Información disponible en la página web de la Universidad.
<https://www.udenar.edu.co/transparencia/>
 Gestión y control de las peticiones realizadas por la Comunidad Universitaria y Grupos de Interés.

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 Jefe de Control Interno.

Presentación de los informes de gestión semestralmente.

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.

Creación del Sistema de Inventarios



9. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

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 al ciudadano el acceso a trámites y servicios que brindan la administración pública, contribuir a la eficiencia y eficacia de éstas y desarrollar los principios constitucionales que la rigen. En este sentido, y en cumplimiento con 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 versión 2", conforme a los lineamientos establecidos en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

Para ello, la Universidad de Nariño mantiene la estrategia de revisión anual de 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 Trámites –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.
 - Encuestas de satisfacción: Mecanismo de participación por medio del cual la comunidad universitaria expone su percepción o criterio sobre la calidad y oportunidad de los servicios de la Institución.
 - Frecuencia de solicitud del trámite: Factor que hace referencia al número de veces que se realiza un trámite dentro de un periodo de tiempo y que para el tema específico de los trámites, está estimado en una frecuencia mensual.
 - 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:
- 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.

9.1 Plan de Acción Componente 2: Racionalización de Trámites

ACTIVIDAD	RESULTADOS ESPERADOS DE LA ACCIÓN	RESPONSABLES Y/O PARTICIPANTES
<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar un Plan de Trabajo para la implementación de la Estrategia Anti trámites conjuntamente con el Comité de Gobierno digital 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 procedimiento. 	Inventario de trámites y procedimientos.	<p>Líderes de Procesos críticos para la universidad</p> <p>Comité de Gobierno Digital (Líder o Delegado de la Alta Dirección, Jefe de Planeación y Desarrollo, Asesor Administrativo, 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).</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Priorizar los trámites y procedimientos a intervenir 	Inventario de trámites y procedimientos priorizado	<p>Líderes de Procesos críticos para la universidad</p> <p>Asesor Jurídico, Jefe de Control Interno, Jefe de Control Interno Disciplinario</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Documentar y aprobar los procedimientos relacionados a los trámites identificados. 	procedimientos Documentados	<p>Líderes de Proceso</p> <p>Equipo de Calidad</p> <p>Comité de Gobierno Digital</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Ajustar y/o actualizar el 50% de los procedimientos existentes críticos para la Universidad. 	Trámites y procedimientos actualizados y aprobados	<p>Líderes de Proceso</p> <p>Equipo de Calidad</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Sistematizar el 50% de los procedimientos documentados y los modificados. 	Trámites y procedimientos sistematizados	<p>Centro de Informática</p> <p>Unidad de Televisión</p> <p>En calidad de Apoyo: Comité de Gobierno Digital</p> <p>Equipo de Calidad</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Implementar estrategias de Socialización de los trámites y procedimientos sistematizados. 	<p>Estrategias realizadas</p> <p>Identificación de usuarios de los procedimientos sistematizados</p>	<p>Centro de Informática</p> <p>Unidad de Televisión</p> <p>En calidad de Apoyo: Comité de Gobierno Digital</p>

10. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

La Universidad de Nariño como Institución de Educación Superior Pública, en cumplimiento de los principios de transparencia, participación democrática, pluralismo, gestión con calidad humana y responsabilidad social, consignados en el Plan de Desarrollo 2008 -2020, presenta la “*Guía Metodológica para la elaboración del Informe de Gestión y la Rendición de Cuentas*” – Código REC-DIE-GU-01; como instrumento que fortalece la cultura de autocontrol y autorregulación en la Universidad, promoviendo el mejoramiento continuo de los procesos misionales, estratégicos, de apoyo, control y evaluación.

La “*Guía Metodológica para la elaboración del Informe de Gestión y la Rendición de Cuentas*”, establece los lineamientos para la elaboración del informe de gestión por parte de las unidades académicas y administrativas, ésta guía es una herramienta técnica, que facilita la consolidación del informe de gestión como instrumento de participación ciudadana, control social y transparencia Institucional.

Lo anterior, permite a la Universidad fortalecer el Sistema de Autoevaluación, Acreditación y Certificación por cuanto incentiva la cultura de la autoevaluación, el autocontrol y el mejoramiento continuo, de acuerdo con lo preceptuado en 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.”

OBJETIVOS

- ✓ Definir el referente metodológico para la elaboración de los informes de gestión de las unidades académico/administrativas.
- ✓ Implementar la metodología para la elaboración del Informe de Gestión final de la Universidad de Nariño.
- ✓ Establecer el procedimiento para realizar la Audiencia Pública de la Rendición de Cuentas de las facultades ante la Comunidad Universitaria, grupos de interés y sociedad en general.
- ✓ Establecer el procedimiento para realizar la Audiencia Pública de la Rendición de Cuentas Institucional ante el Consejo Superior, Comunidad Universitaria, grupos de interés y sociedad en general.

ALCANCE

La guía metodológica para la elaboración del Informe de Gestión y Rendición de Cuentas, aplica a las unidades académico/administrativas que conforman los procesos que soportan el Sistema Integrado de Gestión de Calidad (SIGC) de la Universidad de Nariño.

El Informe de Gestión y Rendición de Cuentas de la Universidad de Nariño permite informar de la gestión adelantada y los resultados del periodo a la comunidad universitaria y sociedad en general,

para que ejerzan el derecho de participación a través del control social.

ELABORACIÓN DEL INFORME DE GESTIÓN A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA

Para la construcción del Informe de Gestión se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

CRONOGRAMA PARA LA PRESENTACIÓN DEL INFORME DE GESTIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS

El Informe de Gestión de las unidades académico/administrativas corresponderá un año de gestión. La audiencia Pública de Rendición de Cuentas se efectuará dentro de los tres meses siguientes al vencimiento del periodo señalado.

La publicación y divulgación de la "Guía Metodológica para la elaboración del Informe de Gestión y la Rendición de Cuentas" - Código REC- DIE-GU-01, se realizará a través de los diferentes medios de comunicación y en la página web de la Universidad.

El cronograma general de elaboración del informe de gestión y rendición de cuentas contempla las siguientes actividades:

- ✓ Comunicación institucional de la metodología para la elaboración de los informes de gestión de las unidades académico/ administrativas a través de Circular.
- ✓ Acompañamiento en la elaboración de los informes de gestión en las unidades académico/ administrativas, para aquellas que lo requieran.
- ✓ Elaboración de los informes de gestión por las unidades académico/ administrativas.
- ✓ Recepción de los informes de gestión de las unidades académico/ administrativas en la Oficina de Planeación y Desarrollo y Control Interno para seguimiento <http://www.udenar.edu.co/portal/?p=25968>, y entregar en medio digital a través del correo electrónico planeacion@udenar.edu.co, en atención a los lineamientos de Gobierno en línea.
- ✓ Validación y ajuste de información con las unidades académicas.
- ✓ Consolidación y presentación del Informe de Gestión de las facultades.
- ✓ Consolidación del Informe de Gestión Institucional.
- ✓ Revisión del Informe de Gestión Institucional en lo correspondiente a redacción, estilo y diseño.
- ✓ Ajuste de corrección de estilo.
- ✓ Revisión del informe de gestión por el Consejo de Administración.
- ✓ Ajuste del informe de gestión.
- ✓ Entrega de invitaciones para la Rendición de Cuentas.
- ✓ Revisión final del Informe de Gestión por el Consejo de Administración.
- ✓ Publicación del Informe de Gestión.
- ✓ Inscripción de preguntas y propuestas a través de la web institucional.
- ✓ Preparación logística del sitio designado para la Rendición de Cuentas.
- ✓ Socialización del Informe de Gestión en audiencia pública.
- ✓ Evaluación de la socialización del Informe de Gestión después de la audiencia.

Para la realización del Informe de Gestión se debe tener en cuenta el formato “Presentación de Informe de Gestión” (REC-DIE-FR-02), tal y como se describe a continuación para cada uno de sus componentes:

a. Identificación de la unidad académico/administrativa

En la primera parte se debe registrar:

a. IDENTIFICACIÓN DE LA UNIDAD ACADÉMICA/ADMINISTRATIVA
DEPENDENCIA:
PROCESO:
RESPONSABLE:
CORREO ELECTRÓNICO:
TELÉFONO DE CONTACTO:
FECHA:

b. Dimensión

Se debe identificar para ello las dimensiones que están consignadas en el Programa de Gobierno del Rector. Consulte el enlace: <https://www.udenar.edu.co/dependencias/rectoria/>

DIMENSIONES PLAN DE GOBIERNO
I. DIMENSIÓN ACADÉMICA
1.1 ASPECTOS GENERALES
1.2. DOCENCIA
1.3 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD ACADÉMICA Y ADMINISTRATIVA.
1.4 INVESTIGACIÓN
1.5 INTERACCIÓN SOCIAL
II. DIMENSIÓN DE BIENESTAR INSTITUCIONAL
III. DIMENSIÓN DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN

c. Actividades realizadas

Se deben describir las actividades desarrolladas en la gestión del año inmediatamente anterior, de acuerdo con los planes, programas y proyectos formulados y ejecutados en cada una de las unidades académico/administrativas.

Se debe diligenciar:

Dimensión Programa de Gobierno: se describen las diferentes dimensiones del Programa de Gobierno.
Actividades Realizadas: se realiza la descripción del logro obtenido y/o resultado.
Nombre del Indicador: denominación clara y explícita de lo que se quiere medir.
Resultado del Indicador: pueden ser expresiones cuantitativas y cualitativas.
Gráfico: Si aplica.

d. Aspectos Relevantes de la Gestión

En este aspecto se incluyen los logros significativos de la gestión.

d. ASPECTOS RELEVANTES DE LA GESTIÓN

e. Esfuerzos de la Gestión para la Consecución de Recursos Financieros

Con respecto a este ítem, se debe especificar la gestión realizada que permitió conseguir recursos con otras entidades. (Diligencie únicamente los Contratos, Convenios, Proyectos con Entidades Externas).

e. ESFUERZOS DE LA GESTIÓN PARA LA CONSECUCCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS

f. Asuntos en proceso

Se debe registrar todas las acciones realizadas que aún no han sido concluidas y tienen un 50% de avance.

f. ASUNTOS EN PROCESO

g. Recomendaciones

Propuestas y acciones de mejora para la consecución de los objetivos.

g. RECOMENDACIONES

El Informe de Gestión, debe ir con la firma del responsable de la unidad académico/administrativa.

FIRMA RESPONSABLE UNIDAD ACADÉMICO/ADMINISTRATIVA
--

ORGANIZACIÓN DEL CONTENIDO DEL INFORME DE GESTIÓN

El contenido del Informe de Gestión de cada una de las dependencias, será validado por la Oficina de Planeación y Desarrollo de acuerdo con los requisitos del formato "Presentación Informe de Gestión Código REC-DIE-FR-02". Si se requieren ajustes se enviará a las dependencias responsables de la Información para que reporten los cambios y/o aclaraciones a que haya lugar.

La Oficina de Planeación y Desarrollo estructurará el informe de gestión teniendo en cuenta los programas y subprogramas del Plan de Desarrollo 2008-2020 "Pensar La Universidad y La Región", con las dimensiones del Programa de Gobierno de la Rectoría, y además se tendrá en cuenta los contenidos relevantes establecidos en el "Manual Único de Rendición de Cuentas v2", de la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano, Departamento Administrativo de la Función Pública.

REVISIÓN DEL INFORME DE GESTIÓN

El Consejo de Administración revisará el Informe de Gestión estructurado por la Oficina de Planeación y Desarrollo con el objeto de validar y autorizar su publicación.

PUBLICACIÓN DEL INFORME DE GESTIÓN

El Informe de Gestión se publicará antes de la fecha establecida para la socialización del Informe de Gestión en Audiencia Pública. Esta actividad debe realizarse a través de los diferentes medios de comunicación disponibles en la Universidad y en la página web de la Universidad de Nariño.

INSCRIPCIÓN DE PREGUNTAS Y PROPUESTAS

Para garantizar la participación e intervención del Consejo Superior Universitario, Consejo Académico, la comunidad universitaria, grupos de interés y sociedad en general, se habilitará en la página web institucional el link con el formulario de "Inscripción de Preguntas y Propuestas código REC-DIE-FR-03" con el fin de atender las inquietudes sobre el Informe de Gestión. Este registro se debe descargar, imprimir y entregar en Rectoría con antelación al día de socialización del Informe de Gestión en Audiencia Pública.

	OFICINA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO	Código: REC-DIE-FR-03
	INSCRIPCIÓN DE PREGUNTAS O PROPUESTAS	Página: 1 de 1
		Versión: 1
		Vigencia y Fecha de: 2013-02-13

Recomendación: los hechos sobre los cuales se va a pronunciar deben estar relacionados con los temas definidos para la rendición del informe de gestión.

Consecutivo: _____

- Lugar de la Audiencia: AUDITORIO LUIS SANTANDER BENAVIDES
- Fecha de la Audiencia: _____
- ¿Actúa en forma personal? Si: _____ No: _____

Si marcó sí, escriba su nombre e identificación: _____

Si marcó no, escriba el nombre de la Organización o Grupo que representa: _____

- Describa su Pregunta, Propuesta, Recomendación, Observación o Sugerencia: _____
- Documentos que adjunta a la Pregunta o Propuesta: _____
- Nombre y firma de quien entrega: _____
- Nombre y firma de quien recibe: _____

SOCIALIZACIÓN DEL INFORME DE GESTIÓN

Para fijar la fecha de socialización del Informe de Gestión a través de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, se debe atender las recomendaciones que al respecto refiere en el “Manual Único de Rendición de Cuentas v2”:

- ✓ Determinar la fecha para realizar la audiencia de rendición de cuentas.
- ✓ La audiencia pública debe garantizar la presencia de la ciudadanía y de los grupos de interés, por lo que hay que considerar su disponibilidad de tiempo para establecer la fecha y hora de realización.

Para la socialización del Informe de Gestión en Audiencia Pública se invitará al Consejo Superior Universitario, Consejo Académico, la comunidad universitaria, grupos de interés y sociedad en general, la convocatoria se hará a través de los diferentes medios de comunicación de la Universidad y por invitaciones personales.

Del evento de socialización quedará un registro de asistencia, fílmico, fotográfico.

EVALUACIÓN DE LA SOCIALIZACIÓN DEL INFORME DE GESTIÓN

Para la evaluación de la socialización del Informe de Gestión en Audiencia Pública, se aplicará el formato “Evaluación del Informe de Gestión código REC-DIE-FR-04” en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. La Oficina de Planeación y Desarrollo tabulará y publicará los resultados en la página web de la Universidad www.udenar.edu.co.

El formulario contiene los siguientes campos y preguntas:

- Encabezado:** Universidad de Nariño, Oficina de Planeación y Desarrollo, Evaluación del Informe de Gestión en Audiencia Pública.
- Identificación:** Nombre, Fecha, Lugar, Cédula, Teléfono, Correo electrónico.
- Pregunta 1:** ¿Cómo le pareció la Rendición Pública de Cuentas?
 - a. Excelente
 - b. Buena
 - c. Regular
 - d. Mala
 - e. Muy mala
- Pregunta 2:** La calidad de la Rendición Pública de Cuentas como espacio para la participación de la comunidad universitaria y grupos de interés en la gestión de la gestión pública es:
 - a. Muy importante
 - b. Importante
 - c. No importante
- Pregunta 3:** ¿Qué le pareció que la Rendición Pública de Cuentas se desarrolló de manera:
 - a. Bien organizada
 - b. Regularmente organizada
 - c. No organizada
- Pregunta 4:** El contenido de la información presentada fue:
 - a. Buena
 - b. Regular
 - c. Mala
- Pregunta 5:** ¿Las temas abordados en la Rendición Pública de Cuentas fueron actividades de interés?
 - a. Muy importante
 - b. Importante
 - c. No importante
- Pregunta 6:** ¿Considera que el contenido de la Rendición Pública de Cuentas cubren los aspectos permitidos en el Plan de Desarrollo vigente?
 - a. Si
 - b. No
- Pregunta 7:** ¿Considera que el contenido de la Rendición Pública de Cuentas cubren los aspectos permitidos en el Proyecto de Ley vigente?
 - a. Si
 - b. No
- Comentarios:** [Espacio en blanco para escribir]
- Gracias por su participación**



10.1 Plan de Acción Componente 3: Rendición de Cuentas

ACTIVIDAD	RESULTADOS ESPERADOS DE LA ACCIÓN	RESPONSABLES Y/O PARTICIPANTES
Conformar equipo de trabajo para preparar la Rendición de Cuentas.	Equipo conformado	-Oficina de Planeación y Desarrollo -Líderes de proceso
Diseñar el plan de trabajo para la elaboración del informe de gestión y la Rendición de Cuentas.	Actualización de la Guía Metodológica para la elaboración del Informe de Gestión REC-DIE-GU-01	Oficina de Planeación y Desarrollo
Realizar el Informe de Gestión de la Universidad de Nariño de acuerdo al Procedimiento REC-DIE-PR-04.	Informes de Gestión reportados oportunamente	-Rector -Jefe de Oficina de Planeación y Desarrollo -Líderes de Proceso -Jefes de Dependencia
Realizar la Rendición de Cuentas a través de la presentación del Resumen del Informe de Gestión ante la universidad y ciudadanía. a. Preparar la Logística del evento. (Publicación del Documento, asignación del lugar, invitaciones a las partes interesadas). b. Cubrimiento del evento. c. Evaluación de la Rendición de Cuentas de acuerdo con los formatos establecidos por el SIGC. d. Publicación de los resultados.	Rendición de Cuentas Ejecutada.	-Rector y Alta Dirección -Director oficina de Planeación y Desarrollo -Líderes de Proceso -Líder de Gestión de Comunicaciones.

11. CUARTO COMPONENTE. MECANISMOS PARA MEJORAR LA 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".

11.1 Plan de Acción Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención 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. Líderes de Proceso. Líder del Proceso Gestión de Comunicaciones Aula de Informática
Creación del enlace en la página web de la Sección de Veedurías Ciudadanas.	Link Sección de Veedurías Ciudadanas	Web Master
Creación del enlace en la página web del Sistema de Gestión Ambiental.	Link Sección Sistema de Gestión Ambiental.	Web Master
Revisar y Publicar el procedimiento Control de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades, Código SGC-PR-05.	Publicación a través de los medios de comunicación del Procedimiento actualizado SGC-PR-05.	Equipo de Calidad
Actualizar la imagen del portal Web, incorporando todas las estrategias para la atención de PQRS.	Actualización del Portal Web de la universidad en lo que corresponde al sistema de Atención al Ciudadano y mejoramiento de la presentación e imagen institucional de las herramientas de radicación de PQRS.	Comité de Gobierno en Línea. Líderes de Proceso. Líder del Proceso Gestión de Comunicaciones Aula de Informática Equipo de Calidad.
Crear un espacio de preguntas frecuentes para que los ciudadanos puedan encontrar respuesta a las inquietudes más importantes, específicamente en los procesos misionales que impactan al ciudadano.	Espacio en la página web creado y actualizado Espacio visible para navegación	Líderes de Proceso Jefe de Control Interno Administradora Web Máster

ACTIVIDAD	RESULTADOS ESPERADOS DE LA ACCIÓN	RESPONSABLES Y/O PARTICIPANTES
Implementar el proyecto de señalización de la Universidad de Nariño.	Optimización de las obras de infraestructura para mejorar el acceso y la señalización de toda la Universidad de Nariño. Implementación de estrategias para mejorar la comunicación con personal en situación de discapacidad.	Vicerrector Administrativo Líder del proceso Gestión de Recursos Físicos. Director Oficina de Planeación y Desarrollo. Directora de Bienestar Universitario Aula de Informática Líder del Proceso Gestión de Comunicaciones.
Publicar los resultados de las PQRS´F radicadas en la Universidad y los motivos de mayor frecuencia.	Publicación de los Informes Estadísticos.	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. Equipo de Calidad
Mejoramiento de las herramientas para la medición de los tiempos de respuesta y el seguimiento efectivo de las PQRS´F y de los servicios no conformes.	Realización del Aplicativo de Software para mejorar reportes, informes y seguimiento al trámite y términos de respuesta de las PQRS´F y de los Servicios No Conformes.	Vicerrector Administrativo Centro de Informática Aula de Informática Oficina de Control Interno
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.
Ejecutar 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 el Protocolo de atención a población vulnerable y trato preferencial de la Universidad de Nariño.	Documentación y Socialización Protocolo de atención a población vulnerable y trato preferencial de la Universidad de Nariño en el que se tenga en cuenta todos los canales y la atención especial y preferencial.	Director de Bienestar Universitario. Jefe de Control Interno

ACTIVIDAD	RESULTADOS ESPERADOS DE LA ACCIÓN	RESPONSABLES Y/O PARTICIPANTES
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 y generar el protocolo de servicio al ciudadano.	Jefe de Control Interno

12. QUINTO COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

La Ley 1712 de 2014 o de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional es: “La herramienta normativa que regula el ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información pública en Colombia”

En la Convención Americana de Derechos Humanos- en su artículo 13, establece que el acceso a la información pública es un derecho fundamental, por la el cual recalca la obligación de los Estados de brindar a los ciudadanos acceso a la información que está en su poder.

“Transparencia en el acceso a la información pública, que supone poner a disposición del público de manera completa, oportuna y permanente, la información sobre todas las actuaciones de la administración, salvo los casos que expresamente establezca la ley”¹.

Por lo anterior la Universidad de Nariño a través del comportamiento integro de sus servidores públicos, garantiza el acceso de la información a través de los portales que se manejan donde reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en las líneas de atención al ciudadano²

El objetivo es que toda la información de la Universidad de Nariño este a la disposición de todos los ciudadanos e interesados de manera oportuna, veraz, completa, reutilizable y procesable y en formatos accesibles.

La Universidad de Nariño ha sido determinante en la formación de seres humanos, ciudadanos y profesionales comprometidos con el desarrollo humano, cultural, científico y económico en los ámbitos regional y nacional. En los últimos años es evidente su fortalecimiento mediante la creación de programas académicos pertinentes y de calidad; la ampliación de cobertura; el avance en la investigación e interacción social; la disposición de condiciones institucionales adecuadas de bienestar; la cualificación de su talento humano; la modernización de su infraestructura y la gestión adecuada de recursos.

En ejercicio de su autonomía y con el propósito de cumplir con la misión, visión y las funciones sustantivas consignadas en su PEI, y en procura de afianzar la cultura de la calidad y la excelencia académica, implementó la Autoevaluación Institucional como un medio idóneo para potenciar las acciones de mejoramiento.

En esta perspectiva, el Rector de la Universidad de Nariño; Doctor Carlos Solarte Portilla, la División de Autoevaluación, Acreditación y Certificación en articulación con el Sistema de Bienestar Universitario y la Oficina de Servicios Generales realizó la apertura oficial del Punto de Información un espacio para el servicio de la comunidad universitaria y de las personas que visitan

¹ <http://quindio.gov.co/home/abc-ley-transparencia.pdf>

² Colombia cuenta con un marco normativo amplio y detallado en temas al acceso a la información pública. Entre las leyes que sobre la materia se han expedido se encuentran la Ley 1437 conocida como el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Ley 594 de 2000 o la Ley de Archivos, la Ley 1581 de 2001 o de Habeas Data, entre otras. <http://quindio.gov.co/home/abc-ley-transparencia.pdf>

la institución; cuyo propósito es ofrecer al visitante y al miembro de la comunidad universitaria información sobre las instalaciones los servicios y los funcionarios que laboran en los distintos campos; así mismo ofrecerán información sobre los desarrollos institucionales en sus diversos ámbitos, Académico, Investigativo, administrativo, cultural y de Interacción Social; un espacio manejado por estudiantes de la Universidad de Nariño, cuyo principio se basa en la colaboración, el compromiso institucional, la formación social y humana y sentido de pertinencia.

Como parte del componente transparencia, la Universidad difunde acciones del quehacer administrativo como una estrategia de hacer partícipe a la comunidad universitaria y a la sociedad de las decisiones y aciertos en su gestión, a través de los diferentes medios de comunicación disponibles y redes sociales.

12.1 Plan de Acción Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información

ACTIVIDAD	RESULTADOS	RESPONSABLE
Actualizar información Institucional registrada en la sección de "Transparencia y Acceso a la Información Pública" teniendo en cuenta la normatividad vigente relacionada.	Sección de "Transparencia y Acceso a la Información Pública" con información actualizada	Secretaria General Aula de Informática/Web Master
Administrar la publicación oportuna de información en la página web de la Universidad.	Publicaciones en cada uno de los espacios de la web de acuerdo con las solicitudes de las áreas	Aula de Informática/Web Master
Publicar los Actos Administrativos que se emita desde los diferentes Consejos Universitarios.	Actos administrativos publicados	Secretaria General Aula de Informática/Web Master
Fortalecer los mecanismos de atención al ciudadano.	Documento Protocolo de servicio al ciudadano en el que se tenga en cuenta todos los canales y la atención especial y preferencial	Director de Bienestar Universitario. Jefe de Control Interno DAAC
Sistematizar el plan anual de adquisiciones.	Plataforma del plan anual de adquisiciones	Centro de Informática

13. SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

13.1 Plan de Acción Componente 6: Iniciativas Adicionales

ACCIÓN	RESULTADO	RESPONSABLE
Fomentar las capacitaciones sobre ética y función pública.	Docentes, funcionarios y estudiantes concientizados	Control Disciplinario Interno
Mantener actualizado los costos sobre derechos pecuniarios registrados en la Institución.	Costo de derechos pecuniarios publicados.	Contabilidad
Realizar seguimiento a la Categoría “Notificaciones por Aviso” en la página web principal de la Universidad.	Paginador creado para el acceso a la aplicación.	Departamento Jurídico Secretaría General

ANEXOS



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

	PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL INFORME DE GESTIÓN	Código : 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	- Informe de Gestión del año inmediatamente anterior y de la vigencia. - Direccionamiento.
Vicerrectorías	- Informe de Gestión del año inmediatamente anterior y de la vigencia.
Oficina de Planeación y Desarrollo	- Guía metodológica del Informe de Gestión. - Propuesta de cronograma. - Informe de Gestión del año inmediatamente anterior y de la vigencia.
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 - Secretaría General
Informe de Gestión final	- Consejo Académico - Consejo Superior - Comunidad universitaria y grupos de interés

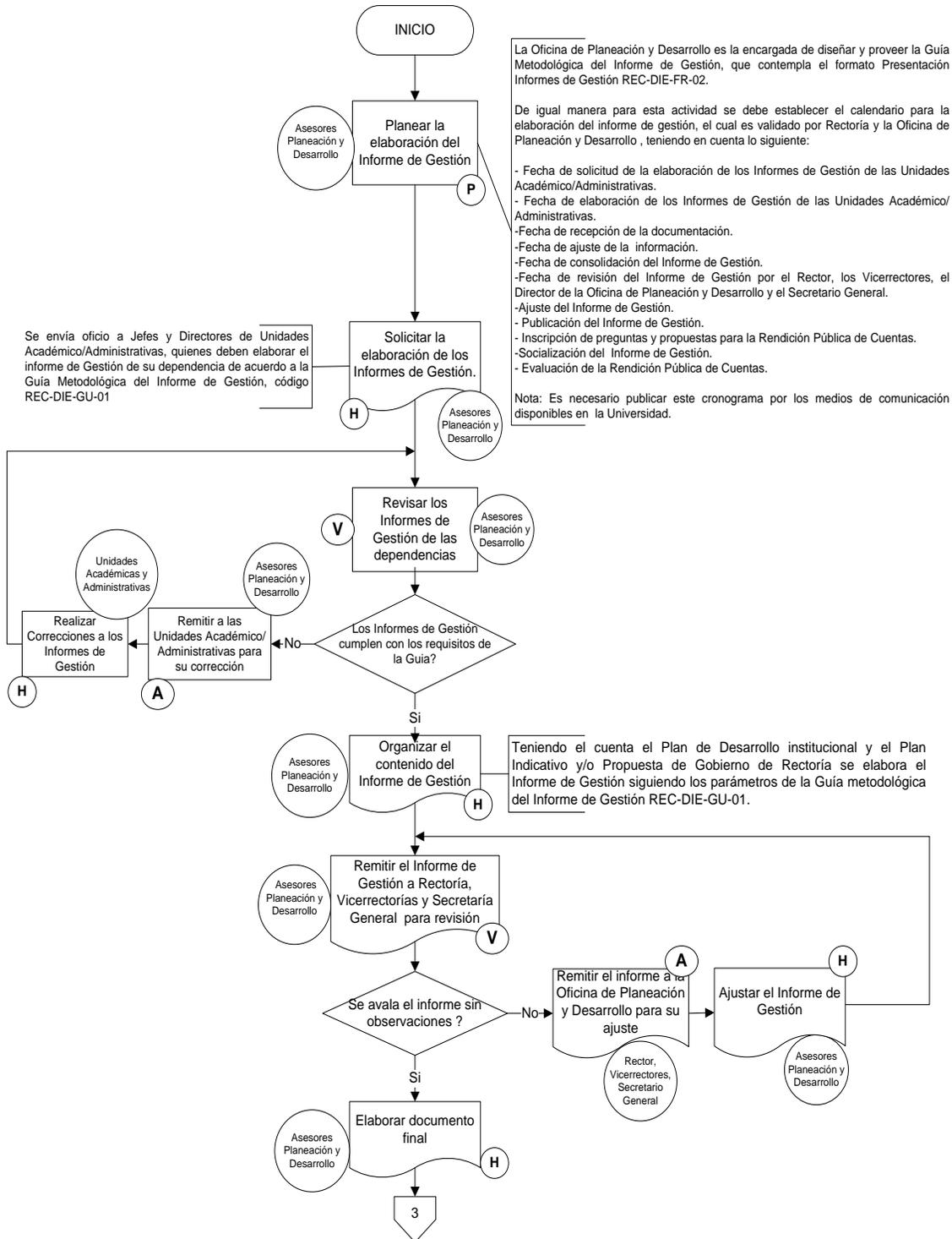
6. REQUISITOS LEGALES:
- Estatuto General de la Universidad de Nariño.
 - Ley 489 de 1998 (Artículo 32 y 33) por la cual se regula el ejercicio de la Labor Administrativa en las entidades públicas.
 - Documento CONPES 3654 Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos.
 - Guía 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.

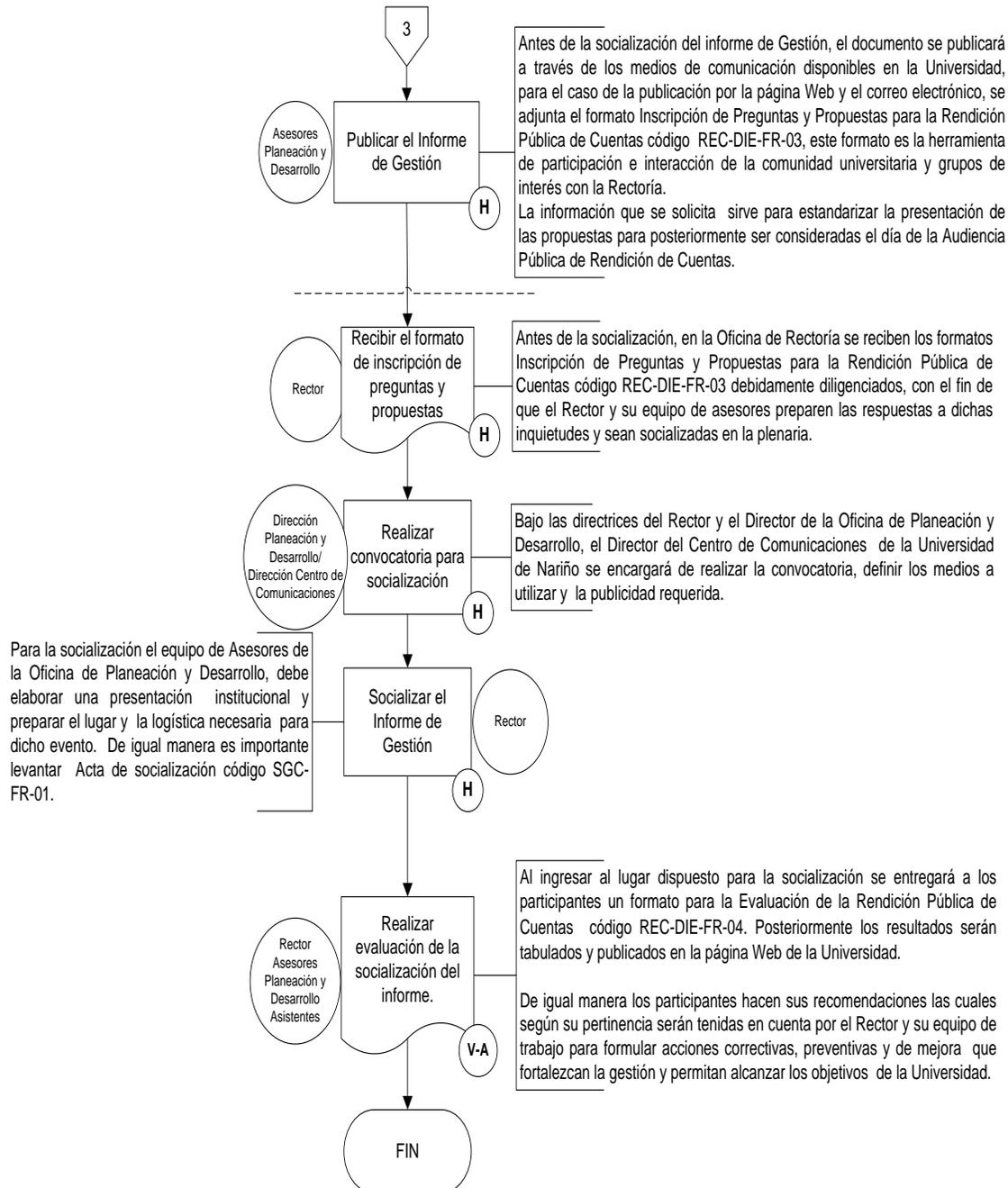
8. REGISTROS QUE SE DEBEN GENERAR:
- Cronograma.
 - Presentación Informe de Gestión REC-DIE-FR-02.
 - Inscripción de preguntas o propuestas para la Rendición Pública de Cuentas REC-DIE-FR-03.
 - Evaluación de la Rendición Pública de Cuentas REC-DIE-FR-04.
 - Acta SGC-FR-01.

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	Anual
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	Anual

	PROCEDIMIENTO:	Código : REC-DIE-PR-04
	ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL INFORME DE GESTIÓN	Página : 2 de 3
		Versión: 1
		Vigente a partir de: 2013-03-07



 Universidad de Nariño	PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL INFORME DE GESTIÓN	Código : REC-DIE-PR-04
		Página : 3 de 3
		Versión: 1
		Vigente a partir de: 2013-03-07



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

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCEDIMIENTO: TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: SGC-PR-05
		Página: 1 de 7
		Versión: 11
		Vigente a partir de: 2019-06-17

- 1. OBJETIVO:** Tramitar en forma oportuna las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias formuladas por los usuarios o partes interesadas con las que interactúa la Universidad de Nariño.
- 2. ALCANCE:** Aplica para todos los Procesos, Dependencias Académicas, Administrativas y Extensiones, desde la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, hasta la elaboración del respectivo informe.
- 3. RESPONSABLE:** Directores de Unidades Académico/Administrativas, Coordinadores de Extensión, Líderes de Proceso, Archivo y Correspondencia, Departamento Jurídico y Control Interno.

4.a. PROVEEDOR

4.b. INSUMOS

Usuario (persona, organización o su representante)	Petición, Queja, Reclamo , Sugerencia o Felicitación Denuncias, consultas.
--	---

5.a. RESULTADOS

5.b. QUIEN RECIBE LAS SALIDAS

Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, denuncia tramitada	Usuario, persona, organización, parte interesada (Reclamante)
Mejoramiento de los Procesos y/o Procedimientos	Usuarios, procesos

6. REQUISITOS LEGALES:

- Constitución Política de Colombia 1991 (Artículos 23, 74 y 209)
- Código Contencioso Administrativo (Artículo 3)
- Ley 1437 de enero de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1755 de junio 30 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 734 de 2002. Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. (C.D.U. Artículo 34º, numeral 19)
- Ley 190 de 1995. (Artículos 53, 54 y 55).
- Ley 962 del 8 de Julio del 2005 (Artículo 6º, inciso 3º)
- Ley 872 de 2003
- Decreto 943 de 2014 Actualización del Modelo Estándar de Control Interno –
- Norma NTC ISO 9001:2015- Numeral 8.2.1
- Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública - NTCGP 1000:2009. Numeral 4.1 y 8.2.1
- Decreto 2573 de 2014 (Gobierno en Línea).
- Decreto 1166 de julio del 2016, "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".
- NTC ISO/IEC 17025: 2017 – Numeral 7.9
- Norma NTC ISO 10002: 2018 – Por la cual se realiza Gestión de Reclamaciones de los usuarios.

7. DOCUMENTOS QUE SE DEBEN UTILIZAR:

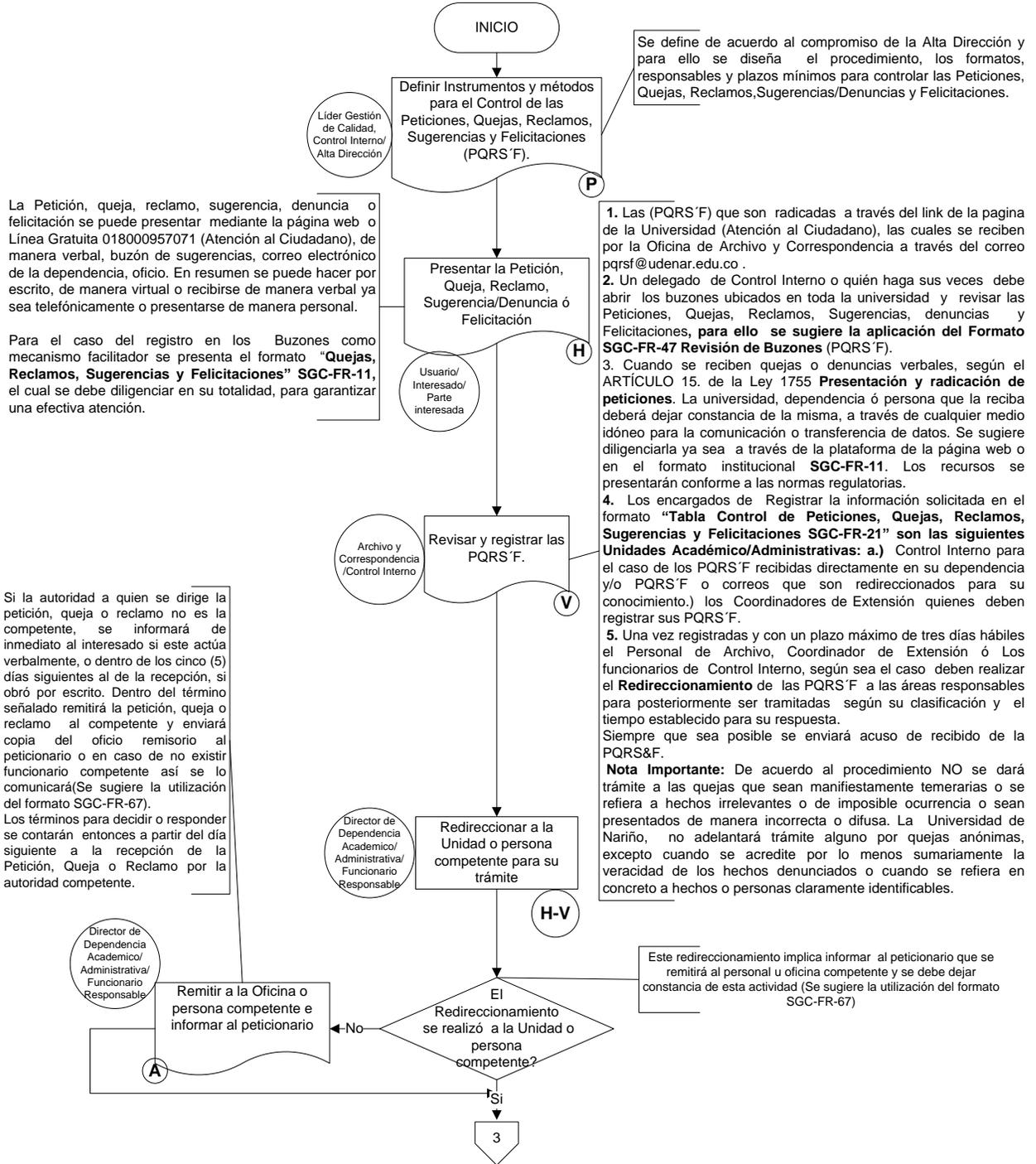
- Procedimiento Acciones Preventivas
- Procedimiento Acciones Correctivas
- Procedimiento: Tratamiento del Servicio no Conforme
- Planes de Mejoramiento
- Carta de Trato Digno al Ciudadano
- Política Protección de Datos Personales

8. REGISTROS QUE SE DEBEN GENERAR:

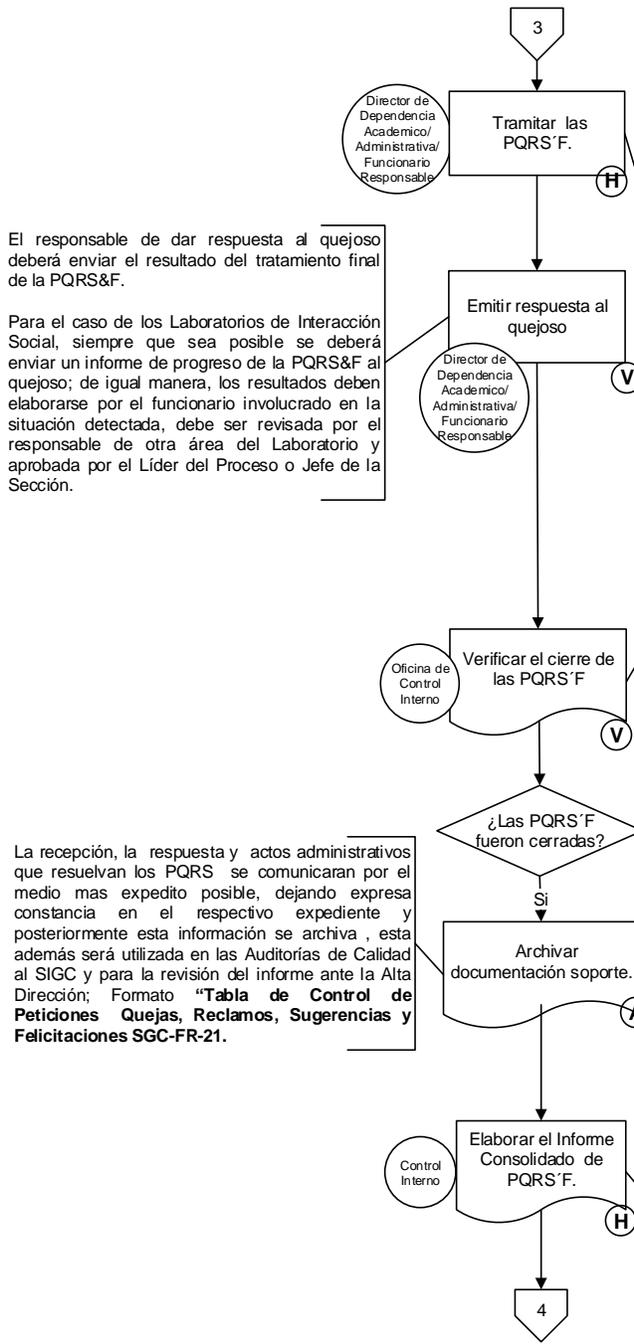
- Formato para Recepción Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones SGC-FR-11
- Formato Revisión de Buzones de Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones SGC-FR-47
- Tabla de Control de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones SGC-FR-21
- Ratificación Preliminar de la Queja SGC-FR-22
- Informe Estadístico de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones SGC-FR-12
- Redireccionamiento por competencia para dar Respuesta de Fondo a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias.SGC-FR-67

9.a. NOMBRE DEL INDICADOR	9.b. FÓRMULA	9.c. FRECUENCIA
Número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones	Sumatoria de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones	Mensual
Efectividad del Control de Peticiones, Quejas y Reclamos.	(No Peticiones, Quejas, Reclamos controladas y cerradas / Total de Peticiones, Quejas, Reclamos radicadas o registradas) * 100	Cuatrimestral
Número de Quejas presentadas por Dependencia	Sumatoria de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones por dependencia	Cuatrimestral

 <p>Universidad de Nariño</p>	<p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> <p>PROCEDIMIENTO: TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</p>	<p>Código: SGC-PR-05</p>
		<p>Página: 2 de 7</p>
		<p>Versión: 11</p>
		<p>Vigente a partir de: 2019-06-17</p>



 Universidad de Nariño	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: SGC-PR-05
	PROCEDIMIENTO: TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Página: 3 de 7
		Versión: 11
		Vigente a partir de: 2019-06-17



El responsable de dar respuesta al quejoso deberá enviar el resultado del tratamiento final de la PQR'S&F.

Para el caso de los Laboratorios de Interacción Social, siempre que sea posible se deberá enviar un informe de progreso de la PQR'S&F al quejoso; de igual manera, los resultados deben elaborarse por el funcionario involucrado en la situación detectada, debe ser revisada por el responsable de otra área del Laboratorio y aprobada por el Líder del Proceso o Jefe de la Sección.

La recepción, la respuesta y actos administrativos que resuelvan los PQRS se comunicaran por el medio mas expedito posible, dejando expresa constancia en el respectivo expediente y posteriormente esta información se archiva , esta además será utilizada en las Auditorías de Calidad al SIGC y para la revisión del informe ante la Alta Dirección; Formato "Tabla de Control de Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones SGC-FR-21.

TIEMPOS PARA RESPUESTA

Según sea el caso el Director de la Dependencia Académico/ O Funcionario encargado, deberá investigar las causas que originaron la situación presentada y con base en ella tomar la decisión sobre las acciones para dar respuesta de fondo al quejoso.

De acuerdo a las acciones tomadas se responde al Usuario y la prioridad está ligada a los tiempos de respuesta, así:

- Quince (15) días para contestar peticiones de información o Derechos de Petición.
- Diez (10) hábiles para dar respuesta a la quejas y reclamos.
- Quince (15) días hábiles para contestar solicitudes de Información dispendiosa. El periodo se podrá extender hasta por 15 días más.
- Treinta (30) días hábiles para contestar consultas.
- Treinta (30) días hábiles para atender sugerencias y elogios.

*En caso de quejas y reclamos se debe procurar adelantar los correctivos necesarios. *En caso de sugerencia analizar y determinar la facilidad para ejecutar, si es viable se propone el cambio e implementa.

Nota 1: El Director de Dependencia Académico/Administrativa/ debe ser responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de la queja.

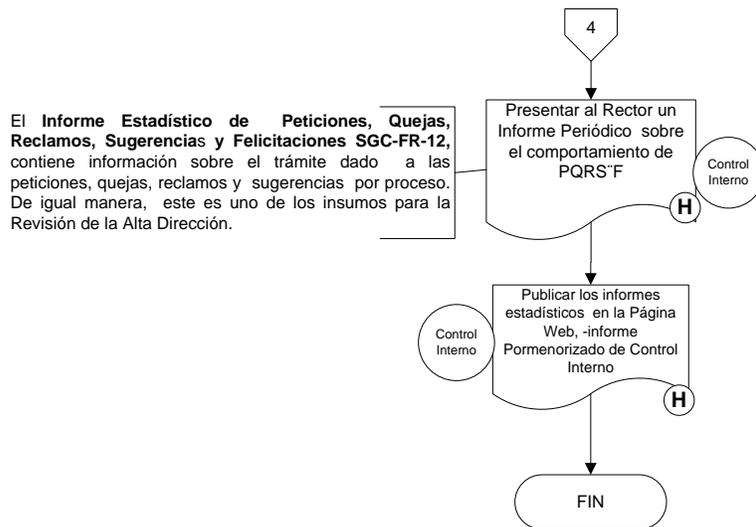
El Líder de proceso o responsable de dar respuesta a las PQR'S F, una vez cuente con los registros de la solución o respuesta, debe informar a la Oficina de Control Interno, quien se encargará de registrar en la base datos el seguimiento de las acciones tomadas para resolver la PQR'S y de cerrarla utilizando el "Formato Tabla de Control de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones SGC-FR-21.

Nota: La Oficina de Control Interno es la garante de que se de un adecuado tratamiento al procedimiento en su totalidad y para ello hará un seguimiento periódico al cierre de las PQR'S F (cuatrimestral, semestral o anual de acuerdo a la necesidad)

Se tiene en cuenta los registros de las oficinas responsables del diligenciamiento en el formato "Tabla de Peticiones, Control de Quejas, Reclamos, Sugerencias y felicitaciones" SGC-FR-21, a partir de esta información se consolida el informe estadístico, para ello se tiene en cuenta información tal como numero de PQR'S F: cumplimiento de las fechas para la respuesta, oficinas que más reciben PQR'S F y los motivos más frecuentes, el cierre de las PQR'S F, entre otros (Se sugiere semestral o anual).

Nota: Durante la realización del Informe Estadístico de PQR'S F, se debe tener en cuenta que las sugerencias se consideran como cerradas desde el mismo momento que se reportan para su tratamiento, para este caso hay libertad para que los Jefes de las Unidades Académico-Administrativas de acuerdo a las justificaciones del caso apliquen o no las sugerencias, de igual forma las felicitaciones se toman como cerradas por cuanto se informan a cada uno de los Líderes de Proceso, una vez se registran en el en el formato "Tabla de Peticiones, Control de Quejas, Reclamos, Sugerencias y felicitaciones" SGC-FR-21.

 Universidad de Nariño	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: SGC-PR-05
	PROCEDIMIENTO: TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Página: 4 de 7
		Versión: 11
		Vigente a partir de: 2019-06-17



	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO:	Jefe de Control Interno	Profesional Equipo de Calidad	Jefe de Control Interno
NOMBRE:	María Angélica Insuasty Cuéllar	Diana Molano Rodríguez	María Angélica Insuasty Cuéllar
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
FECHA:	2018-04-30	2018-04-30	2018-04-30

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN No.	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	2010-05-11	Creación del Documento
2	2010-11-11	Adición NTC ISO 9001
3	2011-01-14	Inclusión del PHVA del procedimiento
4	2011-02-15	Inclusión de la responsabilidad de las Extensiones y cambio en definiciones
5	2011-02-28	Modificación de los plazos de revisión de buzones y respuestas
6	2012-04-20	Explicación mas detallada de las actividades.
7	2014-09-01	Cambio de algunos formatos a utilizar en el desarrollo del procedimiento
8	2015-08-06	Cambio de responsables en algunas actividades
9	2017-01-13	Apreciaciones relacionadas a la Ley 1755 de 2015 y aclaración de redireccionamiento por falta de competencia o por ser quejas anonimas.
10	2018-04-30	Aclaraciones relacionadas al Decreto 1166 de 2016 en lo que se refiere al trámite de quejas verbales y la utilización de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.
11	2019-06-17	incluye la actividad "Dar respuesta al quejoso" con su respectiva descripción, y se anexan notas aclaratorias a las actividades "Tramitar a PQRS&F" y "Verificar la PQRS&F"

 Universidad de Nariño	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: SGC-PR-05
	PROCEDIMIENTO: TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Página: 5 de 7
		Versión: 11
		Vigente a partir de: 2019-06-17

DEFINICIONES:

1. Derecho de Petición: Es un derecho que la Constitución nacional en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular. Textualmente el artículo 23 de la constitución nacional contempla: "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

2. Petición de Información: Es el ejercicio del derecho a la averiguación de un hecho, acto, actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y finalidad de la Universidad de Nariño como prestadora del servicio educativo, así como la solicitud de expedición de copias y desglose de documentos que reposen en los archivos, salvo los señalados en la ley.

3. Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en el desarrollo de sus funciones.

4. Reclamo: Es la manifestación de inconformidad, **en este caso no se involucra a los servidores públicos**. Es todo derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

5. Sugerencia: Es un consejo, recomendación, insinuación que formula una persona para el mejoramiento de las funciones y servicios ofrecidos por la Universidad, así como también propuestas para mejorar procedimientos internos y en algunos casos racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.

6. Felicitación: Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

Denuncia: Narración de hechos presuntamente irregulares asociados a mala conducta o corrupción.

Para realizar la denuncia, debe brindarse información cierta, clara y específica del posible hecho o acto de corrupción y del servidor público o contratista que cometió la falta. La denuncia de corrupción o de conflictos de intereses debe relatar las circunstancias de modo, tiempo y lugar del hecho denunciado, así: ¿qué ocurrió?, ¿cómo ocurrió?, ¿cuándo ocurrió?, ¿dónde ocurrió?, ¿quién lo hizo? y ¿quiénes participaron?. En caso de tenerlas, el denunciante debe aportar las pruebas de la denuncia.

7. Usuario: Organización, entidad o persona que recibe el servicio, parte interesada ó grupo de interés, ya que incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios de la universidad tales como: estudiantes, egresados, docentes, funcionarios, proveedores, contratistas, sociedad y entes de control.

8. Reclamante o Peticionario: Para los efectos del presente proceso, se entiende por reclamante o peticionario quién formula una petición, queja, reclamo, denuncia o sugerencia ante la Entidad, con ocasión de la prestación de sus servicios.

9. Redireccionar: Remitir la Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia a la Unidad Académico/Administrativa correspondiente o competente.

10. Petición, Queja, Reclamo, Denuncia o Sugerencia Controladas o Cerradas: Son las Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias que han surtido las acciones establecidas para tratarlas en este procedimiento (Ciclo PHVA).

11. Retroalimentación: Opiniones, comentarios y expresiones de interés, relacionados a los servicios o al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

12. No conformidad: Incumplimiento de un requisito establecido en normas, procedimientos, u otros documentos (NTCGP 1000.2009).

13. Acción correctiva: Acción tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable (NTCGP 1000.2009).

14. Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable (NTCGP 1000.2009).

15. Corrección: Acción tomada de inmediato para eliminar una no conformidad detectada. NOTAS: Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva (NTCGP 1000.2009).

16. Control de la no conformidad: Acción que se toma para resolver una No Conformidad.

Normatividad aplicable: Para todos los efectos se tendrá en cuenta la Constitución, La Ley 1755 de 2015, Decreto 1166 de 2016 y demás regulación aplicable en la materia, lo cual se encuentra consignado en el Normograma.

 <p>Universidad de Nariño</p>	<p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD</p>	Código: SGC-PR-05
	<p>PROCEDIMIENTO: TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</p>	Página: 6 de 7
		Versión: 11
		Vigente a partir de: 2019-06-17

CONDICIONES GENERALES:

1. **Para el trámite de los Derechos de Petición** se tendrá en cuenta lo consagrado en la Ley 1755 y la Oficina responsable de la radicación y redireccionamiento es la oficina de Archivo y Correspondencia, por su parte el indicador de respuestas lo tendrá a cargo el Departamento Jurídico de la Universidad de Nariño. Así mismo se aclara que si bien este procedimiento de Trámite de PQRS'F contempla la definición del Derecho de Petición, su trámite al interior de la Universidad de Nariño se encuentra documentado y reglamentado según la normatividad nacional vigente y lo recomendado por el Departamento Jurídico de la Universidad de Nariño.

2. **Para el tratamiento de Quejas anónimas se tendrá en cuenta lo estipulado en el Artículo 69 de la Ley 734 de 2002**, así: (...) La acción disciplinaria se iniciará y adelantará de oficio, o por información proveniente de servidor público o de otro medio que amerite credibilidad, o por queja formulada por cualquier persona, y no procederá por anónimo, salvo en los eventos en que cumpla con los requisitos mínimos consagrados en los artículos 38 de la Ley 190 de 1995 y 27 de la Ley 24 de 1992.

Además la Ley establece que, la queja deberá contener una relación detallada de los hechos que conozca el denunciante. Sobre este punto, la Procuraduría General de la Nación, señaló. "(...) Cuando la queja es formulada por cualquier persona, la exigencia de su procedibilidad es que ésta tenga ciertos elementos que permitan a una entidad iniciar diligencias contra algún servidor público, tales como poder establecer la ocurrencia de la conducta, si ésta es constitutiva de falta disciplinaria, y si puede identificarse o individualizarse el autor".

Significa lo anterior que, la queja debe contener elementos que le permitan al investigador tener una visión inicial de lo sucedido, de la presunta falta disciplinaria cometida que se denuncia, al igual que del presunto o posibles responsables o personas implicadas, de ser posible datos de quienes hayan tenido conocimiento de tales hechos o que puedan corroborar lo expresado en la queja para poder iniciar una actuación conducente y seria, esta exigencia encuentra su sustento legal en el artículo 150 de la Ley 734 de 2002, que establece que la indagación preliminar no puede extenderse a hechos distintos del que fue objeto de denuncia o queja, motivo por lo que la queja debe ser clara, y en el primer párrafo agrega que, se rechazará de plano la queja que presente hechos de manera inconcreta o difusa, aquella que no contiene elementos de tiempo, modo y lugar, o que no señalan elementos probatorios o no están acompañadas de los mismos para corroborar lo denunciado.

En vista de lo anterior y de acuerdo al presente procedimiento **NO** se dará trámite a las quejas que sean manifiestamente temerarias o se refiera a hechos irrelevantes o de imposible ocurrencia o sean presentados de manera incorrecta o difusa. La Universidad de Nariño, no adelantará trámite alguno por quejas anónimas, excepto cuando se acredite por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables.

Ahora bien, el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015 establece: Toda petición deberá contener, por lo menos: 1. La designación de la autoridad a la que se dirige; 2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica; 3. El objeto de la petición; 4. Las razones en las que fundamenta su petición; 5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite; 6. La firma del peticionario cuando fuere el caso; 7. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.

En observancia del Decreto 1166 de julio 9 de 2016, para el caso de peticiones que fueron formuladas **de manera verbal** la universidad ó el funcionario competente dejará constancia explícita que la petición se formuló manera verbal.

De otro lado, si el peticionario lo solicita, se le la dará copia de la petición verbal formulada. En este caso la universidad será responsable de la gestión de las constancias de las peticiones y de la administración de sus archivos, para lo cual diseñaran, implementaran o adecuarán los sistemas o herramientas que permitan la debida organización y conservación, acuerdo con los parámetros y lineamientos establecidos por el Archivo General de la Nación.

Así mismo en sus párrafos se manifiesta:

PARÁGRAFO 1o. La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

PARÁGRAFO 2o. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

3. **Para el tratamiento de Quejas Verbales:** ART. 15 de la Ley 1755 y Decreto 1166 de julio 9 de 2016 **Presentación y radicación de peticiones.** Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas establecidas. Para el caso de la universidad el funcionario que reciba una petición verbal o denuncia, tiene la obligación de orientar al peticionario si este actúa en forma personal ó telefónicamente para que este peticionario se dirija a la Oficina de Archivo y Correspondencia, haga uso del formato institucional o haga su solicitud a través de la plataforma www.udenar.edu.co ó al link directo <http://www.udenar.edu.co/parsf/>.

 Universidad de Nariño	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: SGC-PR-05
	PROCEDIMIENTO: TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Página: 7 de 7
		Versión: 11
		Vigente a partir de: 2019-06-17

CONDICIONES GENERALES:

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que faltan.

Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

Las autoridades podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen, sin que por su utilización las autoridades queden relevadas del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios.

En todo caso, el funcionario encargado de la recepción de las peticiones verbales deberá indicar al ciudadano la posibilidad de presentarlas y no podrá negar su recepción y radicación con la excusa de la exigencia de un documento escrito, salvo que la petición así lo requiera. En este caso, pondrá a disposición de los interesados formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento, sin costo, a menos que una ley señale expresamente lo contrario.

Respuesta a solicitud verbal de acceso a información. La respuesta a las peticiones de acceso a información presentadas verbalmente, una vez se surta la radicación y constancia, deberá darse por escrito, de acuerdo a lo establecido en el artículo 4 del Decreto 1494 de 2015. Así mismo deberá darse en los plazos establecidos en la ley. En el evento que se dé repuesta verbal a la petición, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación. No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho petición de información cuando la respuesta al ciudadano en una simple orientación del servidor público, acerca del lugar al que aquél puede dirigirse para obtener la información solicitada.

4. Para responder las Peticiones, Quejas y Reclamos es indispensable hacer un análisis de causas, y decidir las acciones a tomar en los plazos establecidos para dar respuesta al Usuario. Además cada Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia, denuncia debe tener un soporte que evidencie el trámite que se lleva a cabo en los términos de Ley. Es importante hacer un rastreo de la PQR'S y en lo posible una confirmación de las PQR'S (acuso de recibo). Al ingresar cada PQR'S al sistema o a la Tabla, se debe asignar una prioridad de acuerdo al tipo de manifestación, así:

Alta: Derechos de Petición, Quejas y Reclamos

Media: Peticiones de Información y o Solicitudes

Baja: Sugerencias.

4.La prioridad está ligada a los tiempos de respuesta y al impacto de trámite del requerimiento de acuerdo con la Constitución Nacional, Artículos 20, 23, 73 y 74; Código Contencioso Administrativo, Artículo. 35 de la Ley 489 1998. Por regla general, las autoridades han determinado los siguientes plazos de acuerdo al tipo de manifestación:

- Quince(15) días para derechos de petición, contestar solicitudes o peticiones de información que se encuentren disponibles rápidamente. De ser dispendiosa la revisión de la información para dar respuesta de fondo, la universidad cuenta con máximo 30 días.
- Diez (10) días hábiles para dar respuesta a la quejas y reclamos
- Treinta (30) días hábiles para contestar consultas o información que amerite complejidad por depender de varias oficinas.
- Treinta (30) días hábiles para atender sugerencias.

ANEXO 3. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

 Universidad de Nariño FUNDADA EN 1964	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PLAN INDICE DE TRANSPARENCIA 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, para fortalecer las medidas de transparencia en el desarrollo de la gestión universitaria en coherencia con los propósitos y estrategias consignados en el Plan de Desarrollo Institucional, el PEI y demás normativa.

1. ALINEACIÓN ESTRATÉGICA			
PLAN DE DESARROLLO DE LA UNIVERSIDAD DE NARIÑO 2008 - 2020 "PENSAR LA UNIVERSIDAD Y LA REGIÓN"		PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL PEI – 2013 UNIVERSIDAD DE NARIÑO	PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL
PROGRAMA	SUBPROGRAMA	ACCIONES	FACTOR
6.4 PROGRAMA DE CAPACIDAD DIRECTIVA	CAPACIDAD DIRECTIVA; SUBPROGRAMA: DISEÑO ORGANIZACIONAL Y ADMINISTRATIVO	DOCENCIA 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 style="list-style-type: none"> AUTOEVALUACIÓN Y AUTORREGULACIÓN ORGANIZACIÓN, GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN RECURSOS FINANCIEROS

2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL

OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2019	META 2020	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2020				RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA DE CIERRE	FECHA SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO
						1	2	3	4			
						Definir y aplicar la metodología para la aplicación del Mapa de Riesgos de Corrupción de la Universidad de Nariño.	Actualizar la Matriz de Riesgos de Corrupción	Matriz de Riesgos de Corrupción	Documento			
Sistematizar la Matriz de Riesgos de Corrupción en la plataforma <i>Sapiens</i>	Matriz de Riesgos de Corrupción	Documento	0%	100%			100%			- Dirección Oficina de Planeación y Desarrollo -Jefe de Control Interno	2020-06-26	2020-08-28
Socializar los riesgos en los diferentes escenarios académicos de inducción, reinducción y capacitación.	Socializaciones realizadas	Documento	100%	100%			100%			-Dirección Oficina de Planeación y Desarrollo -Jefe de Control Interno	2020-06-26	2020-08-28
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.	Documento	50%	100%	25%		50%	75%	100%	-Alta Dirección -Jefe de Control Interno -Consejo de Administración Líderes de proceso	2020-12-25	2020-08-28

2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL

OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2019	META 2020	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2020				RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA DE CIERRE	FECHA SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO
						1	2	3	4			
Definir y aplicar la metodología para la aplicación del Mapa de Riesgos de Corrupción de la Universidad de Nariño.	Realizar el seguimiento al plan de acción de los riesgos identificados	Porcentaje de cumplimiento del plan de acción	Número de acciones cerradas/Total de acciones programadas	80%	100%		100%			Jefe de Control Interno Líderes de proceso	2020-06-26	2020-08-28
Fortalecer las estrategias de comunicación, seguimiento y monitoreo de los riesgos.	Comunicar a los líderes de proceso de las actividades y el compromiso en la implementación de las acciones preventivas de acuerdo con su responsabilidad.	Socialización realizada	No. de socializaciones realizadas							Jefe de Control Interno	2020-06-26	2020-08-28
	Realizar revisión periódica del monitoreo efectuado por los líderes de los procesos.	Seguimientos efectuados	No. de seguimientos realizados							Jefe de Control Interno	2020-06-26	2020-08-28
	Reportar el estado de los riesgos de Corrupción a la Alta Dirección.	Informe presentado a la Alta Dirección.	No. de reuniones programadas							Comité Gobierno en Línea	2020-09-28	2020-09-30

2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL

OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2019	META 2020	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2020				RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA DE CIERRE	FECHA SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO
						1	2	3	4			
Establecer las medidas Antitrámites en la Universidad de Nariño, orientadas de racionalización y optimización de procesos.	Elaborar un Plan de Trabajo para la implementación de la Estrategia Antitrámites 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 procedimiento.	Porcentaje de Procedimientos y trámites críticos identificados	(Total de procedimientos y/o trámites / Procedimientos y/o trámites críticos identificados)	50%	100%	10%				Líderes de Procesos Comité de Gobierno en línea, 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	2020-03-31	2020-06-26
Establecer las medidas Antitrámites en la Universidad de Nariño, orientadas de racionalización y optimización de procesos.	Priorizar los trámites y procedimientos a intervenir.	Trámites y procedimientos priorizados	Número de Trámites y procedimientos priorizados Número de Trámites priorizados registrados en el SUIT	50%	100%	10%				Líderes de Procesos críticos para la universidad Asesor Jurídico, Jefe de Control Interno	2020-04-30	2020-06-26

2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL

OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2019	META 2020	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2020				RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA DE CIERRE	FECHA SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO
						1	2	3	4			
Establecer las medidas Antitrámites en la Universidad de Nariño, orientadas de racionalización y optimización de procesos.	Documentar y aprobar los procedimientos relacionados a los trámites identificados	Porcentaje procedimientos Documentados	Total de Procedimientos documentados	50%	100%		100%			Líderes de Proceso Equipo de Calidad	2020-09-25	2020-10-23
Establecer las medidas Antitrámites en la Universidad de Nariño, orientadas de racionalización y optimización de procesos.	Cargar los trámites y procedimientos al SUIIT.	Porcentaje procedimientos cargados	Procedimientos cargados en el SUIIT/Total procedimientos en inventario	50%	100%		100%			Líderes de Proceso Equipo de Calidad	2020-12-21	2020-12-18
Establecer las medidas Antitrámites en la Universidad de Nariño, orientadas de racionalización y optimización de procesos.	Revisar la pertinencia de la sistematización de los procedimientos documentados y los modificados.	Procedimientos sistematizados	(Total de procedimientos y/o trámites críticos actualizados / Procedimientos y/o trámites sistematizados)	50%	100%				100%	Centro de Informática Líderes de Procesos	2020-12-21	2020-12-18

2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL

OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2019	META 2020	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2020				RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA DE CIERRE	FECHA SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO
						1	2	3	4			
						Establecer las medidas Antitrámites en la Universidad de Nariño, orientadas de racionalización y optimización de procesos.	Implementar estrategias de Socialización de los trámites y procedimientos sistematizados.	Estrategias implementadas	Número de estrategias implementadas No. de usuarios capacitados			
Conformar un equipo de trabajo que articule las actividades para el desarrollo de la Rendición de Cuentas.	Definir el equipo de trabajo para preparar la Rendición de Cuentas.	Equipo conformado	Equipo conformado	1	1	1				-Oficina de Planeación y Desarrollo -Líderes de proceso	2020-02-28	2020-02-28
	Diseñar el plan de trabajo para la elaboración del informe de gestión y la Rendición de Cuentas.	Actualización de la Guía Metodológica para la elaboración del Informe de Gestión REC-DIE-GU-01	Documento	1	1	1				-Oficina de Planeación y Desarrollo	2020-02-28	2020-03-13

2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL

OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2019	META 2020	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2020				RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA DE CIERRE	FECHA SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO
						1	2	3	4			
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.	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.	Informes de Gestión reportados oportuno	Documentos reportados sobre Informe de Gestión.	1	1	1				- Rector - Jefe de Oficina de Planeación y Desarrollo Líderes de Proceso - Jefes de Dependencia	2020-05-15	2020-06-26

2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL

OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2019	META 2020	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2020				RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA DE CIERRE	FECHA SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO
						1	2	3	4			
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.	Realizar la Rendición de Cuentas a través de la presentación del Resumen del Informe de Gestión ante la universidad y ciudadanía. a. Preparar la Logística del evento. (Publicación del Documento, asignación del lugar, invitaciones a las partes interesadas) b. Cubrimiento del evento c. Evaluación de la Rendición de Cuentas de acuerdo con los formatos establecidos por el SIGC. c. Publicación de resultados	Rendición de Cuentas Ejecutada.	Rendición de cuentas anual presentada	1	1	1				-Rector y Alta Dirección. - Director oficina de Planeación y Desarrollo -Líder de Gestión de Comunicaciones -Líderes de Proceso	2020-05-29	2020-06-26
Fortalecer los mecanismos de Atención al ciudadano en la Universidad de Nariño, con el fin de	Actualizar el portafolio de servicios de la Universidad de Nariño en la página web.	Información actualizada y portafolio de servicios actualizado	Información disponible y actualizada.	80%	100%				100%	- Comité de Gobierno en Línea. - Líderes de Proceso. - Líder del Proceso Gestión de Comunicaciones. - Web Master	2020-12-21	PERMANENTE

2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL

OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2019	META 2020	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2020				RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA DE CIERRE	FECHA SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO
						1	2	3	4			
mejorar el nivel de satisfacción de sus beneficiarios y ciudadanía en general.	Creación del enlace en la página web de la Sección de Veedurías Ciudadanas.	Enlace creado	Enlace Página web	0	100 %	10 0%				Web Master	2020-02-28	2020-03-27
	Creación del enlace en la página web de la Sección de Veedurías Ciudadanas.	Enlace creado	Enlace Página web	0	100 %	10 0%				Web Master	2020-02-28	2020-03-27
Fortalecer los mecanismos de Atención al ciudadano en la Universidad de Nariño, con el fin de mejorar el nivel de satisfacción de sus beneficiarios y ciudadanía en general.	Revisar y Publicar el procedimiento Control de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, Código SGC-PR-05.	Número de Publicación a través de los medios de comunicación	Información disponible y actualizada.	1	1	1				- Jefe de Control Interno - Asesor de Calidad del Proceso de Control y Evaluación	2020-02-28	SEMESTRAL

2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL

OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2019	META 2020	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2020				RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA DE CIERRE	FECHA SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO
						1	2	3	4			
Fortalecer los mecanismos de Atención al ciudadano en la Universidad de Nariño, con el fin de mejorar el nivel de satisfacción de sus beneficiarios y ciudadanía en general.	Actualización del Portal Web de la universidad en lo que corresponde al sistema de Atención al Ciudadano y mejoramiento de la presentación e imagen institucional de las herramientas de radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.	Información de PQRS'F actualizada	Documento Lista de Chequeo de Actualización	100%	100%	10%	0%	0%	0%	- Comité de Gobierno en Línea - Líderes de Proceso - Equipo de Calidad	2020-12-21	PERMANENTE
Fortalecer los mecanismos de Atención al ciudadano en la Universidad de Nariño, con el fin de mejorar el nivel de satisfacción de sus beneficiarios y ciudadanía en general.	Crear un espacio de preguntas frecuentes para que los ciudadanos puedan encontrar respuesta a las inquietudes más importantes, específicamente en los procesos misionales que impactan al ciudadano.	Espacio en la página web creado y actualizado	Espacio visible para navegación	0%	100%	0%	0%	100%	0%	- Jefe de Control Interno - Líderes de Proceso Administradora Web Máster	2020-12-21	CUATRIMESTRAL

2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL

OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2019	META 2020	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2020				RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA DE CIERRE	FECHA SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO
						1	2	3	4			
Fortalecer los mecanismos de Atención al ciudadano en la Universidad de Nariño, con el fin de mejorar el nivel de satisfacción de sus beneficiarios y ciudadanía en general.	Realizar el proyecto de señalización de la Universidad de Nariño. Tareas: Optimización de las obras de infraestructura para mejorar el acceso y la señalización de toda la Universidad de Nariño a través del Plan Urbanístico y el Plan Vial de la Universidad. Implementación de estrategias para mejorar la comunicación con personal en situación de discapacidad.	Proyecto de señalización realizado	Documento e implementación	20%	100 %				100 %	-Vicerrector Administrativo -Líder del proceso Gestión de Recursos Físicos. -Director Oficina de Planeación y Desarrollo -Director Fondo de Construcciones -Líder del Proceso Gestión de Comunicaciones	2020-12-21	PERMANENTE
Fortalecer los mecanismos de Atención al ciudadano en la Universidad de Nariño, con el fin de mejorar el nivel de satisfacción de sus beneficiarios y ciudadanía en general.	Creación y Ejecución del Software para el Mejoramiento de las herramientas para la medición de los tiempos de respuesta y el seguimiento efectivo de las PQRS´F y de los servicios no conformes.	Realización del Aplicativo de Software.	Software	30%	100 %				100 %	-Vicerrector Administrativo -Centro de Informática	2020-12-21	PERMANENTE

2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL

OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2019	META 2020	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2020				RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA DE CIERRE	FECHA SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO
						1	2	3	4			
Fortalecer los mecanismos de Atención al ciudadano en la Universidad de Nariño, con el fin de mejorar el nivel de satisfacción de sus beneficiarios y ciudadanía en general.	Publicar los resultados de las PQRS´F radicadas en la Universidad y los motivos de mayor frecuencia.	Publicación de los Informes Estadísticos de PQRS´F.	Lista de Chequeo para verificación de la información	100%	100%				100%	-Oficina de Control Interno	2020-12-21	PERMANENTE
Fortalecer los mecanismos de Atención al ciudadano en la Universidad de Nariño, con el fin de mejorar el nivel de satisfacción de sus beneficiarios y ciudadanía en general.	Realizar la campaña de PQRS´F con el propósito de dar a conocer los mecanismos existentes.	Campaña de PQRS´F ejecutada	Evento realizado Acta de Reunión	20%	100%		100%			-Comité de Calidad -Líder del Proceso Gestión de Comunicaciones -Jefe de Control Interno	2020-12-21	PERMANENTE
Fortalecer los mecanismos de Atención al ciudadano en la Universidad de Nariño, con el fin de mejorar el nivel de satisfacción de sus beneficiarios y ciudadanía en general.	Mejoramiento de las herramientas para la medición de los tiempos de respuesta y el seguimiento efectivo de las PQRS´F y de los servicios no conformes.	Aplicativo de Software	Software	0	40%				40%	-Vicerrector Administrativo -Centro de Informática -Aula de Informática -Oficina de Control Interno	2020-12-21	2020-06-26

2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL

OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2019	META 2020	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2020				RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA DE CIERRE	FECHA SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO
						1	2	3	4			
Dar a conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de la Universidad de Nariño.	Medir la evaluación de la satisfacción de usuarios con respecto a los trámites y servicios que presta la universidad.	Nivel de satisfacción	(No. de usuarios que califican el servicio como satisfactorio (promedio de calificación entre 4 y 5 de las preguntas de la Encuesta de Satisfacción por Programa // Total de usuarios Encuestados)*100	1	1		1			-Líderes de los Procesos -Centro de Informática -Página Web -Control Interno	2020-03-27	2020-06-26
Establecer acciones de mejoramiento con base en los resultados de la evaluación	Incorporar en los planes de mejoramiento de las unidades las acciones a desarrollar para mejorar la percepción de los usuarios.	Planes de mejoramiento actualizados	Documento	100%	100%		100%			Líderes de procesos	2020-05-29	2020-06-26
Fortalecer las habilidades y aptitudes del personal de la Universidad frente a la atención al ciudadano	Ejecutar un plan de capacitación sobre competencias y habilidades para atención al ciudadano en los funcionarios de la Universidad de Nariño.	% Cumplimiento Plan de Capacitación	(Capacitaciones realizadas/Capacitaciones planificadas)* 100	1	1		1			-Jefe de Recursos Humanos -Líderes de Proceso	2020-06-26	2020-06-26

2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL

OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2019	META 2020	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2020				RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA DE CIERRE	FECHA SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO
						1	2	3	4			
Fortalecer los mecanismos de Atención al ciudadano en la Universidad de Nariño, con el fin de mejorar el nivel de satisfacción de sus beneficiarios y ciudadanía en general.	Definir la política de atención a estudiantes en situación de discapacidad de la Universidad de Nariño y definir el Protocolo de atención a población vulnerable y trato preferencial de la Universidad de Nariño en el que se tenga en cuenta todos los canales y la atención especial y preferencial.	Política de Discapacidad para la Universidad de Nariño	Documento	0	100 %				100 %	Director de Bienestar Universitario.	2020-12-21	2020-12-21
	Realizar seguimiento y evaluación permanente a los canales de atención e información al ciudadano.	Informe de seguimiento	Documento							Jefe de Control Interno	2020-12-21	PERMANENTE

2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL

OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2019	META 2020	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2020				RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA DE CIERRE	FECHA SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO
						1	2	3	4			
Mantener información institucional actualizada	Actualizar información Institucional registrada en la sección de "Transparencia y Acceso a la Información Pública" teniendo en cuenta la normatividad vigente relacionada.	Sección de "Transparencia y Acceso a la Información Pública" con información actualizada	Porcentaje de actualización de la sección "Transparencia y Acceso a la Información Pública"	100%	100%	10%				Secretaria General - Unidad de TV /Web Master	2020-12-21	PERMANENTE
Mantener información institucional actualizada	Administrar la publicación oportuna de información en la página web de la Universidad	Porcentaje de publicación es atendidas en la página web de acuerdo con las solicitudes de las áreas	Número de solicitudes atendidas/Total de solicitudes presentadas	100%	100%					Unidad de TV/Web Master	Cada vez que se requiera	Permanente
Mantener información institucional actualizada	Publicar los Actos Administrativos que se emita desde los diferentes Consejos Universitarios	Actos administrativos publicados	Número de actos administrativos publicados	100%	100%					-Secretaria General -Unidad de TV/Web Master	Cada vez que se requiera	Permanente

2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL

OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2019	META 2020	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2020				RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA DE CIERRE	FECHA SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO
						1	2	3	4			
Mantener información institucional actualizada	Sistematizar el plan anual de adquisiciones.	Plataforma del plan anual de adquisiciones	Plan sistematizado	20%	100%				00%	-Centro de Informática	2020-12-21	2020-12-21
Proponer iniciativas adicionales como estrategia para la lucha contra la corrupción	Fortalecer los mecanismos de atención al ciudadano con la documentación del Protocolo de servicio al ciudadano en el que se tenga en cuenta todos los canales y la atención especial y preferencial.	Docentes, funcionarios y estudiantes concientizados	Número de socializaciones o capacitaciones realizadas							-Alta Dirección -Líderes de Proceso -Control Interno	2020-12-21	2020-12-21
Proponer iniciativas adicionales como estrategia para la lucha contra la corrupción	Revisar la propuesta de creación de la Unidad de Contratación y Convenios y la normatividad requerida.	Documento revisado	Documento	0	1	1				-Oficina de Planeación y Desarrollo -Departamento Jurídico -Compras y Contratación	2020-12-21	2020-12-21

2. ACTIVIDADES PROPUESTAS Y METAS DE RESULTADO ANUAL

OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDAD (ES)	INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2019	META 2020	METAS PROYECTADAS TRIMESTRALMENTE 2020				RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA DE CIERRE	FECHA SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO
						1	2	3	4			
Proponer iniciativas adicionales como estrategia para la lucha contra la corrupción	Mantener actualizado los costos sobre derechos pecuniarios registrados en la Institución	Costo de derechos pecuniarios publicados.	Página actualizada							Contabilidad	2019-12-26	2019-12-26
Proponer iniciativas adicionales como estrategia para la lucha contra la corrupción	Realizar seguimiento a la Categoría “Notificaciones por Aviso” en la página web principal de la Universidad.	No de Seguidimientos a las notificaciones por aviso	Sumatoria de seguimientos a las notificaciones por aviso							- Departamento Jurídico - Secretaria General - Web Master	Cuando se requiera	Permanente

DATOS DE ELABORACIÓN:

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO:	- Jefe de Control Interno - Profesional Control Interno	Director División Autoevaluación, Acreditación y Certificación	Director Oficina de Planeación y Desarrollo
NOMBRES:	- María Angélica Insuasty Cuellar - Diana Mariela Molano Rodríguez	Jaime Hernán Cabrera Eraso	Martha Lucia Enríquez Guerrero
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
FECHA:	2020-01-30	2020-01-30	2020-01-30