



Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano **2023**



Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano **2023**

Universidad de Nariño
FUNDADA EN 1904

CONSEJO SUPERIOR

JHON ALEXANDER ROJAS CABRERA

Gobernador departamento de Nariño, Presidente

CARLOS EMILIO CHAVEZ MORA

Delegado Gobernados del departamento de Nariño

MARÍA FERNANDA POLONÍA CORREA

Delegada Ministerio de Educación Nacional

HAYLEN ZAMBRANO ORTEGA

Representante Presidente de la República

MARTHA SOFÍA GONZÁLEZ INSUASTI

Rectora Universidad de Nariño

EFRÉN CORAL QUINTERO

Representante Ex-rectores

JUAN CARLOS LAGOS MORA

Representante Profesoral

SANDRA MILENA BURGOS CHAVES

Representante Sector Productivo

GERARDO SÁNCHEZ DELGADO

Representante de las Directivas Académicas

MARÍA CAMILA ROJAS ALARCÓN

Representante Estudiantil – Titular

JOHN ERIK LASSO RAMOS

Representante Estudiantil – Suplente

JOSE LUIS ARTEAGA LUNA

Representante de los egresados

JIMI BENAVIDES CORRALES

Secretario General

CONSEJO ADMINISTRACIÓN

MARTHA SOFÍA GONZÁLEZ INSUASTI

Rectora

JORGE FERNANDO NAVIA ESTRADA

Vicerrector Académico

LUIS HERNANDO PORTILLO RIASCOS

Vicerrector Administrativo

WILLIAM ALBARRACIN HERNÁNDEZ

Vicerrector de Investigación e Interacción Social (VIIS)

MARTHA LUCÍA ENRÍQUEZ

Directora Oficina de Planeación

JIMI BENAVIDES CORRALES

Secretario General

DIVISIÓN DE AUTOEVALUACIÓN, ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN

FRANCISCO JAVIER TORRES MARTÍNEZ

Director División de Autoevaluación, Acreditación y Certificación

GIRALDO JAVIER GÓMEZ GUERRA

Representante de los Docentes del Área de Ciencias Humanas

EDUARDO DELIO GOMEZ LÓPEZ

Secretario técnico

SARA YARITZA DELGADO GOYEZ

JEANNINE ALEXANDRA REVELO AGREDA

SONIA PATRICIA ERAZO CORAL

IVÁN MAURICIO MERA MARTÍNEZ

Profesionales

CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE CALIDAD

MARÍA ANGELICA INSUASTY CUELLAR

Jefe de Control Interno y Gestión de Calidad

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	10
1. RESEÑA HISTÓRICA UNIVERSIDAD DE NARIÑO	12
2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	14
3. EJES Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	15
4. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	25
5. OBJETIVO Y ALCANCE DEL PLAN.....	26
6. MARCO LEGAL.....	26
7. COMPONENTES ESTRATÉGICOS DE LA LUCHA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO UDENAR.....	30
8. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	57
9. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACION DE TRÁMITES	63
10. TERCER COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS	66
11. CUARTO COMPONENTE. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	75
12. QUINTO COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	78
13. SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES	80

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 Orbegozo quienes le dieron énfasis a la enseñanza de la Química, la Biología, la Astronomía.

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

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

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

En el último lustro, la Universidad ha alcanzado un buen posicionamiento en la región, a través de la investigación, de sus extensiones y de la proyección social. A partir del 2008 y bajo el paradigma de “Pensar la Universidad y la Región”, se ha logrado construir el Plan de Desarrollo 2021-2032, 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 con lo establecido en el Plan de Desarrollo 2021-2032, 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



Universidad de Nariño
FUNDADA EN 1904



ACREDITADA EN ALTA CALIDAD
RESOLUCIÓN MEN 000022 - ENERO 11 DE 2023

Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano 2023

3. EJES Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

EJE EXCELENCIA ACADÉMICA

• OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Implementar las políticas de docencia concertadas con la comunidad académica de la Universidad de Nariño, para el fortalecimiento de sus funciones misionales y sustantivas, en correspondencia con el PEI, el Plan de Desarrollo, el Plan de Mejoramiento derivado de la Autoevaluación con fines de Acreditación Institucional, las normas internas y las tendencias de la Educación Superior.
- Fortalecer la formación integral del estudiantado de la Universidad de Nariño en la perspectiva de contribuir a su desarrollo humano, social, político, cultural, científico y económico, en una perspectiva interdisciplinar y de diálogo de saberes
- Fortalecer en el estudiantado la formación disciplinar, humana y ciudadana en los programas de Licenciatura de la Universidad de Nariño, conforme a la responsabilidad social de la institución y las normas vigentes del Estado colombiano.

EJE EXCELENCIA ACADÉMICA

• OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Fortalecer el vínculo de comunicación y participación activa entre la Universidad de Nariño y la comunidad egresada.
- Fortalecer el desarrollo de las funciones de docencia, investigación e interacción social de la Universidad de Nariño, mediante el diseño e implementación de una labor académica integral.
- Establecer los mecanismos de selección, vinculación y permanencia del personal docente con conocimientos, capacidades y habilidades en la docencia, investigación e interacción social de la Universidad de Nariño
- Fortalecer la cualificación y mejoramiento continuo del profesorado de la Universidad de Nariño, en las diversas áreas de conocimiento de los programas académicos, el uso de las TIC, las habilidades comunicativas en lengua extranjera y la actualización en estrategias pedagógicas.



Universidad de Nariño
FUNDADA EN 1904



ACREDITADA EN ALTA CALIDAD
RESOLUCIÓN MEN 000022 - ENERO 11 DE 2023

Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano 2023

EJES Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

EJE EXCELENCIA ACADÉMICA

- **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**
- Fortalecer la movilidad institucional, regional, nacional e internacional para la complementariedad académica, la formación integral, la visibilidad institucional y el intercambio académico y cultural de los estudiantes de educación media, pregrado y posgrado de la Universidad de Nariño.
- Promover el ingreso, la permanencia y la graduación en los programas de pregrado de la Universidad de Nariño mediante la implementación de estrategias orientadas a disminuir el riesgo de deserción estudiantil.

EJE EXCELENCIA ACADÉMICA

- **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**
- Fortalecer el sistema de evaluación docente de la Universidad de Nariño de acuerdo con los lineamientos del PEI y demás normas de la Institución.
- Fortalecer la flexibilidad curricular y la interdisciplinariedad de los programas académicos de la Universidad de Nariño para mejorar la formación integral del estudiantado, la interacción con sus pares, la movilidad, la regulación del trabajo académico y la adquisición de habilidades y destrezas propias de su campo disciplinar y de otras áreas de su interés.
- Contribuir al desarrollo del Departamento de Nariño y su área de influencia mediante un programa de regionalización pertinente, con condiciones de calidad, inclusión, autonomía y descentralización para el cumplimiento de las funciones sustantivas de la Institución
- Fortalecer la internacionalización de la Universidad de Nariño mediante el intercambio académico e intercultural.

EJES Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

EJE INVESTIGACIÓN E INTERACCIÓN SOCIAL UNIVERSIDAD-REGIÓN.

- **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**
- Fortalecer la Investigación de Calidad e Impacto en la Universidad de Nariño.
- Fomentar una cultura de la publicación, visibilización y seguimiento del impacto institucional, regional, nacional e internacional de la producción científica, social, filosófica, artística y cultural de la Universidad de Nariño.
- Fomentar el desarrollo articulado de una estructura organizacional del Sistema de Investigaciones, donde se fortalezcan los grupos de investigación, asociados a los programas de pregrado y posgrado, que contribuyan con el desarrollo de la región a través de la formulación, ejecución y visibilización de investigaciones dentro de las funciones misionales de la Universidad de Nariño.

EJE INVESTIGACIÓN E INTERACCIÓN SOCIAL UNIVERSIDAD-REGIÓN

- **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**
- Mejorar la financiación interna y externa para las actividades de Investigación e Interacción Social en la Universidad de Nariño, garantizando una distribución eficiente y equitativa de los recursos (financieros, logísticos, físicos y humanos) que favorezca el impacto académico y social.
- Consolidar un Sistema Universitario de Gestión del Conocimiento, la Tecnología y la Innovación, que permita una relación sinérgica entre los grupos de investigación de la Universidad de Nariño, la región, el país y el mundo.
- Desarrollar una interacción social dinámica, dialógica, interdisciplinar e interprofesional que propicie acciones de impacto en la región.
- Promover la transferencia de conocimientos y el desarrollo de la CTel, las artes, las humanidades y el componente sociocultural, para favorecer el impacto social en la región y el mundo.



Universidad de Nariño
FUNDADA EN 1904



Universidad de Nariño
ACREDITADA EN ALTA CALIDAD
RESOLUCIÓN MEN 000022 - ENERO 11 DE 2023

Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano 2023

EJES Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

EJE UNIVERSIDAD CON PROYECCIÓN INTERNACIONAL

• OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Interactuar con la comunidad internacional de forma permanente a través del fortalecimiento de todos los ámbitos de la internacionalización, al tener como referente el paradigma Universidad y Región, para la constitución de un diálogo intercultural, multicultural, la cooperación y el intercambio del conocimiento, basados en el mutuo reconocimiento.
- Implementar acciones que permitan y faciliten la adquisición de competencias, capacidades y habilidades a la comunidad universitaria para interactuar internacionalmente, con un fortalecimiento de la democratización y el acceso con equidad a dichas posibilidades.
- Contar con un Sistema de Gestión de la Internacionalización en permanente actividad, que coordine y armonice los esfuerzos de las distintas instancias universitarias con criterios organizacionales y normativos que faciliten la internacionalización y promuevan la eficiencia y eficacia de las diferentes acciones que se desarrollen con este propósito

EJE UNIVERSIDAD CON PROYECCIÓN INTERNACIONAL

• OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Articular los currículos de los programas de pregrado y postgrado a los procesos de internacionalización curricular para propiciar el acceso al conocimiento, la movilidad y el intercambio académico bilateral y multilateral, con preservación de la naturaleza, los valores y principios institucionales.
- Crear y fortalecer mecanismos de interacción con el contexto educativo internacional para consolidar la vinculación estratégica, transversal e integral de la Universidad de Nariño con actividades de alcance internacional en investigación.
- Fortalecer los procesos de Interacción Social de la Universidad de Nariño en ámbitos internacionales.
- Promover la participación de la Universidad de Nariño en el proceso de integración colombo-ecuatoriana en los ámbitos económicos, sociales, culturales y educativos desde la perspectiva de región



Universidad de Nariño
FUNDADA EN 1904



ACREDITADA EN ALTA CALIDAD
RESOLUCIÓN MEN 000022 - ENERO 11 DE 2023

Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano 2023

EJES Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

EJE DEMOCRACIA Y CONVIVENCIA UNIVERSITARIA.

- Fortalecer la cultura democrática en la Universidad de Nariño, de modo que permita la participación, deliberación, decisión y ejercer la autonomía universitaria en el marco de lo público.
- Dinamizar el ejercicio democrático con el fortalecimiento de los espacios de deliberación y decisión.
- Fomentar el pluralismo, la tolerancia y el respeto por la diferencia, de modo que garantice una sana convivencia universitaria y la construcción de Paz.

EJE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

- Fortalecer el Sistema de tecnologías de información y las comunicaciones como un conjunto armónico de organismos, funciones, políticas, estrategias, procesos, prácticas, servicios e infraestructuras, que tiene como propósito diseñar, desarrollar, gestionar e implementar las TIC para el cumplimiento de los procesos misionales, estratégicos, de apoyo, de control y evaluación.



Universidad de Nariño
FUNDADA EN 1904



ACREDITADA EN ALTA CALIDAD
RESOLUCIÓN MEN 000022 - ENERO 11 DE 2023

Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano 2023

EJES Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

GOVERNABILIDAD INSTITUCIONAL

• OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Programar, dirigir y controlar y mejorar continuamente la Administración del Talento Humano, que contribuye de manera permanente con el mejoramiento de la Universidad y la Región.
- Administrar con eficiencia, eficacia y efectividad los recursos en el desarrollo de sus procesos misionales y el Proyecto Educativo Institucional, siendo fiel a su compromiso de brindar educación de alta calidad y a la confianza y credibilidad institucional que la alma mater tiene en la Región.
- Asegurar de manera permanente y transparente, en el marco de la autonomía, la consecución, gestión y custodia de los recursos financieros de la Universidad de Nariño provenientes de la nación, del Departamento, del municipio, de los ciudadanos, organismos de cooperación regional, nacional e internacional y otras fuentes.

GOVERNABILIDAD INSTITUCIONAL

• OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Modernizar los procesos de gestión de información que den alcance a procesos de inteligencia institucional que permitan fortalecer el funcionamiento de todas las unidades académicas y administrativas bajo flujos dinámicos de información y analítica aplicada a la planeación, monitoreo y evaluación de su desempeño y la toma de decisiones.
- Fortalecer e innovar permanentemente la gestión universitaria de manera eficaz, eficiente, efectiva y transparente al servicio de la Comunidad Universitaria.
- Fortalecer la Cultura Institucional de la Universidad de Nariño, a través de la aprehensión y adaptación de un sistema de normas, reglamentos, políticas y estrategias, encaminado al cumplimiento de sus procesos misionales.

EJES Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

GOVERNABILIDAD INSTITUCIONAL

- **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**
- Implementar los instrumentos de descentralización administrativa y financiera (desconcentración - delegación) en la estructura orgánica y funcional de la Universidad de Nariño que garantice el cumplimiento misional de la docencia, la investigación y la interacción social.
- Actualizar el modelo de arquitectura institucional para que la Universidad de Nariño avance en la integración de sus estructuras de procesos, organizacional y de cargos para garantizar el cumplimiento de sus labores misionales con altos niveles de efectividad en su accionar transformador del territorio.

GOVERNABILIDAD INSTITUCIONAL

- **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**
- Fortalecer la gestión de proyectos de inversión de la Universidad de Nariño para garantizar el cumplimiento de sus objetivos misionales.
- Implementar la política de comunicación como factor relevante en la gestión, el desarrollo y la gobernabilidad institucional de la Universidad de Nariño, como guía oficial que permita aplicar parámetros que garanticen la apropiación, acompañamiento y evaluación permanentes de los procesos comunicativos en niveles corporativos, informativos y de comunicación pública, de manera objetiva desde y para la Universidad de Nariño.



Universidad de Nariño
FUNDADA EN 1904



ACREDITADA EN ALTA CALIDAD
RESOLUCIÓN MEN 000022 - ENERO 11 DE 2023

Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano 2023

EJES Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

EJE GÉNERO E INCLUSIÓN

SUB-EJE EQUIDAD DE GÉNERO Y DIVERSIDADES POR OSIG.

- **OBJETIVO ESTRATÉGICO**
- Promover la cultura de respeto por los Derechos Humanos de los diferentes grupos poblacionales para contribuir a la formación integral del estamento estudiantil, en cumplimiento de los mandatos constitucionales de respeto a esos Derechos Humanos, en especial a los postulados de igualdad y no discriminación, derecho a una vida libre de violencia, autonomía económica, educación no sexista, de tal forma que se logre la realización de los derechos de las mujeres y de las poblaciones diversas, desde un enfoque interseccional.

SUB-EJE EDUCACIÓN INCLUSIVA.

- **OBJETIVOS ESTRATÉGICO**
- Promover la cultura institucional de respeto por los derechos humanos de los diferentes grupos poblacionales para contribuir a la formación integral, docencia, investigación e interacción social de los estamentos estudiantil, profesoral y administrativo, en cumplimiento de los mandatos constitucionales de respeto de igualdad y no discriminación, de tal forma que se logre la realización de los derechos de las poblaciones diversas desde un enfoque interseccional.

EJES Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Eje Bienestar Integral Concertado

• OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Fortalecer la identidad cultural, desde la diversidad que caracteriza a la región, brindando medios, espacios y ambientes para el desarrollo de las habilidades artísticas, con el propósito de contribuir tanto a la formación integral, como al bienestar de todos los miembros de la comunidad institucional
- Fortalecer las estrategias, los procesos y los escenarios encaminados al deporte formativo, competitivo, recreativo y actividades complementarias, que contribuyan a una vida saludable, a la formación integral y a la sana convivencia de la comunidad universitaria.
- Fortalecer de manera articulada los distintos procesos de las competencias humanas, como parte de la comunidad universitaria y como ser multidimensional, teniendo en cuenta los criterios de universalidad, equidad, inclusión, corresponsabilidad, pertinencia, transversalidad y sustentabilidad, en pro de lograr un buen vivir.

Eje Bienestar Integral Concertado

• OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Implementar de manera articulada políticas y estrategias institucionales orientadas al mejoramiento cualitativo y cuantitativo de los niveles de calidad de vida, mediante el otorgamiento de incentivos y apoyos socio-económicos que ayuden a los miembros de la comunidad institucional en la consecución de la formación integral.
- Promover la construcción de la paz, con ética, educación, cooperación y comunicación, a través del bienestar integral concertado.
- Lograr condiciones individuales, sociales, culturales y ambientales que posibiliten el ejercicio de la salud autodeterminada en la comunidad institucional, para construir futuros colectivos e individuales que mejoren las condiciones de salud, que protejan la vida y aporten al Buen Vivir en la Universidad de Nariño desde la sustentabilidad, la soberanía, la solidaridad y la bioseguridad.



Universidad de Nariño
FUNDADA EN 1904



Universidad de Nariño
ACREDITADA EN ALTA CALIDAD
RESOLUCIÓN MEN 000022 - ENERO 11 DE 2023

Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano 2023

EJES Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Eje infraestructura Física

- **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**
- Planear, fortalecer y ejecutar proyectos de infraestructura física de la Universidad de Nariño con espacios contemporáneos, confortables, flexibles, adaptables, sostenibles, incluyentes y que cuenten con las herramientas tecnológicas actuales que garanticen el cumplimiento de los propósitos institucionales.

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.

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
Ley 489 de 1998: "Normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional"	Sobre estructura de la administración pública, incluye la obligación de fortalecer los sistemas de información del sector público, divulgar la información y apoyar el control social. Artículo 33. "Cuando la administración lo considere conveniente y oportuno, se podrán convocar a audiencias públicas en las cuales se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos".
Ley 1952 de 2019: Código Disciplinario Único	Código Disciplinario Único, en el cual se establecen los deberes de los servidores públicos. En particular, respecto de la información se precisan las siguientes obligaciones: custodia, uso de los sistemas de información disponibles, publicación de los informes que se generen sobre la gestión y respuesta a los requerimientos de los ciudadanos.

<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;</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
<p>Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción:</p>	<p>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...”.</p>
<p>Decreto 019 de 2012</p>	<p>Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.</p>
<p>Decreto 2693 de 2012: Lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en Línea.</p>	<p>Artículo 6. Temas prioritarios para avances en la masificación de la Estrategia de gobierno en línea. Artículo 7. Modelo de gobierno en línea</p>
<p>Ley 1712 de 2014: Ley de Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública</p>	<p>Artículos 1 al 17. Disposiciones generales y publicidad y contenido de la información</p>
<p>Decreto 943 de 2014. Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno.</p>	<p>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</p>
<p>Manual Único de Rendición de Cuentas MURC- versión 2 – febrero 2019</p>	<p>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.</p>
<p>Decreto Número 1081 de mayo 2015</p>	<p>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.</p>
<p>Decreto 103 de 20 enero 2015</p>	<p>Este decreto tiene por objeto reglamentar la Ley 1712 de 2014, en lo relativo a la gestión de la información pública.</p>
<p>Ley 1757 de 2015 Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática</p>	<p>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</p>

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 PENSAR LA UNIVERSIDAD – REGIÓN 2021 - 2032

GOBERNABILIDAD INSTITUCIONAL

Fortalecer e innovar permanentemente la gestión universitaria de forma eficaz, eficiente, efectiva y transparente al servicio de la Comunidad Universitaria.

Servicio eficiente a la Comunidad Universitaria

Fortalecer la implementación de estrategias, como el Plan Antitrámites y de atención a la Comunidad Universitaria.

DEMOCRACIA Y CONVIVENCIA UNIVERSITARIA

Fortalecer la cultura democrática en la Universidad de Nariño, de modo que permita la participación, deliberación, decisión y ejercicio de la autonomía universitaria en el marco de lo público.

Rendición de Cuentas

Es un proceso permanente, que permite informar y explicar los avances y los resultados de gestión, que garantiza el derecho de la comunidad universitaria a pedir información, explicaciones y retroalimentar al gobierno con evaluaciones y propuestas de mejora a la gestión y, con ello, avanzar en la garantía de derechos, a través de espacios de diálogo público en todas las actuaciones, en la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración

ESTRATEGIAS

Actualizar la normatividad institucional e implementar procesos y procedimientos ágiles y eficientes al servicio de la academia.

Establecer la Rendición de Cuentas como cultura institucional, con el propósito de garantizar el ejercicio del control sobre las actuaciones de los órganos de gobierno y las autoridades universitarias

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 2021 - 2032" 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.

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 Cientelismo	

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)		CONTROLES EXISTENTES	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.	Canales de Comunicación efectivos	8	Alta probabilidad de que el servicio defectuoso llegue al usuario debido a la baja fiabilidad de los controles existentes.	800	Riesgo Alto	No Aceptable PRIORITY Tratamiento inmediato o a corto plazo hasta 1 año

A partir del segundo semestre del año 2021, en concurso con el Centro de Informática, la División de Autoevaluación, Acreditación y Certificación y la oficina de Control Interno, se diseñó, construyó e implemento 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.	- Director Departamento de Contratación - División Autoevaluación, Acreditación y Certificación -Jefe de Control Interno
Socializar en los diferentes escenarios académicos de inducción, reinducción y capacitación los riesgos por proceso.	Evidencias de socialización.	-Dirección Oficina de Planeación y Desarrollo - División Autoevaluación, Acreditación y Certificación -Jefe de Control Interno
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. -Dirección Oficina de Planeación y Desarrollo - División Autoevaluación, Acreditación y Certificación -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:



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 y Ejecución 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: RACIONALIZACION 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 Anti trámites.

- A.) Identificación de trámites: Con la participación de todos los líderes de procesos, se debe identificar los trámites y procedimientos administrativos vigentes a los cuales se les realizará el análisis jurídico en relación a los soportes legales que se tienen en cuenta para cada asunto, esto con la intención de establecer el inventario de los principales trámites que deben ser inscritos en el Sistema Único de Información de Tramites –SUIT.
- B.) Priorización de Trámites a intervenir: en esta actividad se priorizan aquellos trámites y procedimientos consignados en el inventario de trámites que requieren ser optimizados conforme a lo establecido en el Decreto 019 de 2012, para lo cual es necesario identificar aspectos internos y externos como:
 - Complejidad: muchos pasos, requisitos y documentos requeridos en la realización de alguna diligencia por parte de los usuarios internos y externos de la Universidad.

- Costo: Incremento de los recursos para la realización de los trámites solicitados.
 - Tiempo: Demora en la entrega de la solicitud.
 - Pago: Recepción innecesaria de dineros para el trámite solicitado.
 - Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias: Análisis y seguimiento de las PQRS presentadas por el usuario durante la realización de la solicitud y las interpuestas a la Universidad por medio de los mecanismos de participación existentes en la Institución.
 - 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 30% 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 20% de los procedimientos documentados y los modificados. 	Trámites y procedimientos sistematizados	<p>Sección de Sistemas de Información (antes Centro de Informática)</p> <p>Centro de Comunicaciones</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>Sección de Sistemas de Información</p> <p>Centro Comunicaciones</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 2021 -2032, 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.

Lo anterior, permite a la Universidad fortalecer el proceso de Acreditación Institucional y recertificación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad por cuanto incentiva la cultura de autoevaluación, autocontrol y mejoramiento continuo, de acuerdo a lo preceptuado en la Política de Calidad de la Universidad de Nariño.

La nueva versión de la *“Guía Metodológica para la elaboración del Informe de Gestión y la Rendición de Cuentas”*, actualiza la metodología para realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Virtual de acuerdo con los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ 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 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 siguientes factores institucionales:

- 1. Factor Misión y Proyecto Institucional**
Fortaleciendo la identidad universitaria para desarrollar la misión y visión
- 2. Factor Estudiantes**
Construyendo el futuro de nuestra región
- 3. Factor Profesores**
Fortaleciendo la docencia en beneficio de la calidad educativa
- 4. Factor Procesos Académicos**
Mejorando las políticas para el desarrollo académico
- 5. Factor Investigación**
Investigando por y para la región
- 6. Factor Pertinencia e Impacto Social**
Aportando al desarrollo social de la región y construyendo una sociedad justa y equitativa
- 7. Factor Autoevaluación y Autorregulación**
Implementando procesos de mejoramiento continuo orientados desde la autoevaluación y la autorregulación
- 8. Factor Bienestar Institucional**
Construyendo vida universitaria
- 9. Factor Organización, Gestión y Administración**
Trabajando al servicio de los propósitos misionales
- 10. Factor Recursos de Apoyo Académico y Planta Física**
Creciendo en pro de una educación integral
- 11. Factor Recursos Financieros**
Gestionando para una educación de excelencia

REVISIÓN DEL INFORME DE GESTION

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 del micrositio web .

INSCRIPCIÓN DE PREGUNTAS Y PROPUESTAS

Para garantizar la participación e intervención de los honorables integrantes del Consejo Superior Universitario, Consejo Académico, la comunidad universitaria, grupos de interés y sociedad en general, se habilitará 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

Adicionalmente se dispondrá en el micrositio web de rendición de cuentas el informe de gestión por factor con el fin de permitir que los integrantes de la comunidad universitaria y sociedad en general formulen sus preguntas, así como también califiquen por factor su nivel de satisfacción con respecto a los resultados logrados en la escala de 1 a 5.

SOCIALIZACION DEL INFORME DE GESTION

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”, de la Presidencia de la República-Secretaría de Transparencia, Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación:

- ✓ Determinar la fecha para realizar la audiencia de rendición de cuentas.
- ✓ La audiencia pública debe garantizar la asistencia 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.
- ✓ La Audiencia Pública podrá realizarse de manera presencial o virtual con el apoyo de las

Tecnologías de la Información y Comunicación.

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.

Del evento de socialización quedará un registro de asistencia, fílmico, fotográfico y en el caso de la Audiencia Pública Virtual se realizará el registro de visitantes a través de las Plataformas de UDENAR DIGITAL.

EVALUACION DE LA SOCIALIZACIÓN DEL INFORME DE GESTIÓN

Para la evaluación 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 publicará los resultados.

Los resultados de la evaluación serán puestos a consideración de la Alta Dirección para ser incorporados en el Plan de Mejoramiento Institucional

 Universidad de Nariño	OFICINA DE PLANEACION Y DESARROLLO EVALUACIÓN DEL INFORME DE GESTIÓN	Código: REC-DIE-FR-04
		Página: 1 de 1
		Versión : 1
		Vigente a Partir de: 2013-02-13

Año: _____ Mes: _____ Día: _____

Nombre: _____ Cédula No.: _____

1. ¿Cómo se entero de la socialización del Informe de Gestión?

- a. Prensa u otros medios de comunicación _____ cual? _____
- b. A través de la comunidad _____
- c. Página Web _____
- d. Invitación directa _____

2. La utilidad de la Audiencia Pública como espacio para la participación de la ciudadanía en la vigilancia de la gestión pública es:

- a. Muy importante _____
- b. Sin importancia _____

3. Cree usted que la audiencia pública se desarrolló de manera:

- a. Bien organizada _____
- b. Regularmente organizada _____
- c. Mal organizada _____

4. El contenido de la información presentada fue:

- a. Excelente _____
- b. Buena _____
- c. Regular _____
- d. Mala _____

5. El tema de la audiencia pública fue discutido de manera:

- a. Profunda _____
- b. Moderadamente profunda _____
- c. Superficial _____

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, Reclamos, Peticiones, Sugerencias y Felicitaciones

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	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 socializar el procedimiento Control de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, Código SGC-PR-05.	Publicación a través de los medios de comunicación del Procedimiento actualizado SGC-PR-05.	Jefatura de Control Interno
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 Administradora Web Máster

ACTIVIDAD	RESULTADOS ESPERADOS DE LA ACCIÓN	RESPONSABLES Y/O PARTICIPANTES
Implementar el proyecto de señalización y reorganización 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 Líder del Proceso Gestión de Comunicaciones.
Implementar los protocolos de Bioseguridad	Implementar el Protocolo de Operaciones Bioseguridad	Comité de Contingencia
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
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
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.
Definir el Protocolo de atención a población vulnerable y trato preferencial de la Universidad de Nariño.	Documentación y Socialización Protocolo de atención 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.	Oficina de Control Interno Director de Bienestar Universitario.
Realizar seguimiento y evaluación permanente a los canales de atención e información al ciudadano.	Seguimiento de la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio de comunicación.	Jefe de Control Interno

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 receptionan denuncias, 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, la Rectora de la Universidad de Nariño; Doctora Martha Sofia González Insuasti, 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, humana y sentido de pertenencia.

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 Unidad de Informática y Telecomunicaciones /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	Unidad de Informática y Telecomunicaciones /Web Master
Publicar los Actos Administrativos que se emita desde los diferentes Consejos Universitarios.	Actos administrativos publicados	Secretaria General Unidad de Informática y Telecomunicaciones /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	Departamento de Contratación, Sección de Sistemas de Información, Oficina de Planeación y Desarrollo.

13. SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

13.1 Plan de Acción Componente 6: Iniciativas Adicionales

ACCIÓN	RESULTADO	RESPONSABLE
Fomentar las capacitaciones o instructivos sobre ética y función pública y/o la importancia de evitar la comisión de faltas disciplinarias.	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