

**UNIVERSIDAD DE CALDAS**  
**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN**

**INFORME CUATRIMESTRAL PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY 1474 DE 2011**

Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces:	PAULA ANDREA CHICA CORTES	Período evaluado: 12 de julio de 2014– 11 de noviembre de 2014
		Fecha de elaboración: 12 de noviembre de 2014

**INTRODUCCIÓN:**

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción y desde la fecha de su expedición, 12 de julio de 2011, es responsabilidad del Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno presentar, cada cuatro meses, un informe que dé cuenta del estado del Sistema de Control Interno en la Universidad. Así mismo de conformidad con el Decreto 2145 de 1999 la Universidad de Caldas ha venido realizando la Evaluación al Sistema de Control Interno con una periodicidad anual al Departamento Administrativo de la Función Pública. Al respecto, la última evaluación efectuada corresponde a la vigencia 2013 y fue realizada y enviada el pasado 28 de febrero de 2014 al Departamento Administrativo de la Función Pública.

De acuerdo con la metodología propuesta por el Departamento Administrativo de la Función Pública, este informe guarda coherencia con la estructura basada en los subsistemas y componentes del Modelo Estándar de Control Interno - MECI 1000:2005.

Si bien actualmente se ha puesto en vigencia el Modelo Estándar de Control Interno - MECI 1000:2014, por medio del Decreto 943 del 21 de mayo de 2014, los efectos prácticos de su implementación serán evaluados en el próximo informe de evaluación al Sistema de Control Interno, en tanto las entidades públicas cuentan hasta el 21 de diciembre de 2014 para adecuar el sistema de gestión a la actualización de dicha norma.

Con el fin de lograr un informe comparativo, en cada cuatrimestre que se presente este informe, se guardará uniformidad en la estructura de la norma MECI, incorporando si se considera pertinente algunos adicionales con los que se puedan denotar avances u observaciones significativas sobre el Sistema de Control Interno de la Universidad de Caldas.

Es pertinente indicar que actualmente la Oficina de Control Interno, como líder del proceso de Control y Seguimiento y responsable único de desarrollar el programa de auditorías de la Universidad<sup>1</sup>, de todo tipo, se encuentra ejecutando las auditorías internas de calidad, por lo cual en muchos de los aspectos contenidos en esta estructura de informe, se reservaran para sus conclusiones al informe del próximo cuatrimestre, en espera de los resultados finales de las auditorías internas, a fin de contar con elementos objetivos y soportados en evidencias, las cuales serán suministradas por las auditorías.

## **SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO**

### **ESTADO DEL SUBSISTEMA PARA EL PERIODO EVALUADO:**

#### **Avances / Mejoras percibidas / Aspectos destacables**

La siguiente es una descripción del estado actual de algunos de los elementos que han sido implementados en el Sistema Integrado de Gestión para el Subsistema de Control Estratégico y que muestran avances u observaciones destacables para este periodo de evaluación.

### **AMBIENTE DE CONTROL**

- **Proyecto Educativo Institucional (documento que contiene los principios éticos y valores institucionales):**

El Proyecto Educativo Institucional, permanece vigente en la Universidad. Por medio de un concepto emitido por el Consejo Superior fechado en septiembre 24 de 2010, mediante oficio 12416-F-DF-007, se estableció que *“el PEI será objeto de adaptaciones periódicas con base en el criterio de autonomía*

---

<sup>1</sup> Auditorías de control de gestión y de resultados, auditorías de control fiscal, auditorías de calidad.

*universitaria”; además “no se considera pertinente fijar límites temporales al PEI, puesto que el mismo se constituye en un proceso de construcción permanente”.*

No obstante lo anterior, se encuentra en curso una iniciativa de documentación de un código de ética y buen gobierno que presente de manera compilada los lineamientos, preceptos y la documentación en general, de la que hoy dispone la Universidad con respecto al tema.

Este documento fue elaborado con el acompañamiento del Ministerio de Educación Nacional, el cual a través de una empresa de consultoría prestó apoyo a la Universidad. Esta labor se desarrolló a finales del año 2013, produciéndose un documento borrador, el cual fue radicado en el Consejo Superior junto con una propuesta metodológica para su abordaje y trámite de aprobación.

Hasta la fecha de emisión de este informe, aún el Consejo no ha discutido la propuesta, pese a los recordatorios que se han enviado a la Secretaría General. Se espera que con la nueva administración y su orientación estratégica, se retome el tema y se logre el avance sobre este aspecto.

**- Acuerdos de gestión y Evaluaciones del desempeño**

Al día de hoy continúa el control y seguimiento al cumplimiento de la evaluación del desempeño de los funcionarios de Carrera Administrativa por parte de la Oficina de Control Interno.

A la fecha de emisión del presente informe se tiene que la evaluación del desempeño con corte al mes de agosto se ha efectuado, según lo reportado por la Oficina de Gestión Humana de la siguiente manera:

*“La primera evaluación parcial correspondiente al periodo 01-02-14 a 31-07-2014, de 111 funcionarios a evaluar se recibieron 104 evaluaciones que corresponden al 93,69%”.*

**- Plan de capacitación administrativa y docente. Diagnóstico de necesidades de capacitación. Indicador del cumplimiento del plan de capacitación en el proceso de Gestión Humana.**

**- Registros de evaluación de las capacitaciones para funcionarios administrativos.**

Actualmente el plan de capacitación se encuentra en plena ejecución. Las auditorias de calidad realizadas, entre otros al proceso de Gestión Humana pretenden evaluar este aspecto, sobre el cual se hará alusión en la próxima entrega de este informe.

## **DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO:**

### **- Normograma Institucional**

El normograma institucional se encuentra vigente. No obstante lo anterior, la actual auditoria de calidad al proceso de Gestión Documental, se encuentra revisando detalladamente este aspecto, a fin de emitir un juicio crítico mas amplio y basado en evidencias, acerca de la eficacia de este instrumento de difusión y socialización de la normativa que permanentemente expide la Universidad o le es aplicable como normativa externa.

### **Plan de Desarrollo Institucional 2009 – 2018 y Plan de Acción Institucional y Planes de Acción de las Facultades**

Debido al periodo de transición de la administración, actualmente no se ha expedido el Plan de Acción Institucional. No obstante lo anterior, la Oficina de Planeación y Sistemas bajo el liderazgo del Rector, ha desarrollado una metodología de construcción participativa, que ha incluido el desarrollo de talleres con distintos actores institucionales. Se espera que en los próximos días se de la expedición oficial del Plan de Acción vigencia 2014-2018, el que una vez se de, se evaluará en su correspondiente estado de cumplimiento a 31 de diciembre de 2014 y sus resultados se reportarán en el próximo informe cuatrimestral de evaluación expedido por esta Oficina Asesora.

En lo que respecta al Plan de Desarrollo hasta la fecha de expedición de este informe, aún no se reactiva la discusión del proyecto de actualización del Plan en el Consejo Superior.

Reitera este despacho la importancia de discutir y viabilizar la actuación del Plan de Desarrollo, en tanto se constituye en un elemento de suma pertinencia para lograr la coherencia y armonía del Plan de Acción que actualmente se está concluyendo; que de no realizarse genera riesgos de falta de alineación e impertinencia de los indicadores con los cuales actualmente se mide la gestión estratégica de los procesos y como se ha reiterado en entregas anteriores de este informe “*no acudir con prontitud a esta*

*aprobación genera además inconvenientes en los procesos de rendición de cuentas y en la auditoría que realizan los organismos internos y externos de control”.*

- **Sistema Gerencial LUPA en el Sistema Integrado de Gestión**
- **Indicadores de gestión identificados, medidos y analizados**

El Sistema Gerencial LUPA, como repositorio de la información estadística institucional, muestra a toda la ciudadanía de manera ilimitada y permanente el desempeño institucional. Da cuenta de la información financiera, los indicadores del Plan de Desarrollo Institucional, los indicadores para la Acreditación Institucional y de Programas y los resultados sobre la aplicación de las encuestas de satisfacción interna y externa.

A la fecha de emisión del presente informe, no se cuenta con las mediciones actualizadas con corte 30 de junio de 2014, lo cual implica que no se pueda dar un concepto de conformidad frente a este aspecto. Se tiene conocimiento que actualmente la Oficina de Planeación, a través de la Coordinación del Sistema Integrado de Gestión, se encuentra en el proceso de actualización con miras a la atención de la auditoría del ente de certificación de calidad ICONTEC.

Se reitera por parte de esta oficina asesora, sobre la necesidad de mantener actualizados los indicadores y demás información de interés público actualizada en LUPA, lo que de no hacerse genera impertinencia e inutilidad de la herramienta para los fines que persigue.

- **Sistema de Gestión Financiero que muestra la información financiera de la universidad (en tiempo real por medio de LUPA)**

Se encuentra disponible la información sobre estados financieros de la vigencia 2013 y vigencias anteriores, de conformidad con lo dispuesto en la ley.

Persiste el bloqueo en la consulta de información financiera de ingresos y gastos en el Sistema Gerencial LUPA.

- **Mapa de procesos, inventario de procedimientos, instructivos y guías.**

El mapa de procesos se encuentra vigente y la dinámica del Sistema Integrado de Gestión se tiene concebida para que la documentación se esté revisando y actualizando de manera continua, bajo un esquema de control de documentos preestablecida en los procedimientos.

No obstante lo anterior, la actual auditoria interna de calidad que se encuentra en ejecución al proceso de Gestión Documental, dará elementos de juicio convenientes para concluir sobre la conformidad de este elemento y las oportunidades de mejoramiento observadas.

- **Manual de funciones y estructura organizacional**

Actualmente el manual de funciones se encuentra actualizado y vigente.

## **ADMINISTRACION DE RIESGOS**

- **Mapas de riesgos de todos los procesos adaptados a la nueva versión de la Guía de Administración del Riesgo del DAFP**
- **Acciones preventivas de los mapas de riesgos con observaciones de seguimiento y cierre**
- **Riesgos re-evaluados y nuevas acciones preventivas propuestas para los riesgos residuales de conformidad con la Guía para la Administración del Riesgo.**

Actualmente se cuenta con mapas de riesgos para todos los procesos, con sus correspondientes acciones preventivas y evidencias de seguimiento correspondientes.

En la auditoria interna de calidad en todos los procesos se verificará el estado de implementación de las acciones preventivas de todos los mapas de riesgo.

Frente a la actualización de los mapas , la Oficina de Control Interno como asesor en la administración del riesgo de los procesos, convocará a partir del año 2015 el concurso de los líderes de todos los procesos para la actualización de los mapas y la incorporación de buenas prácticas susceptibles de ser incorporadas, las mismas que se han identificado a través de la asesoría que ha otorgado el consocio

Marsh Consulting, quien actualmente provee la suite de pólizas de seguros para la universidad y cuenta con experiencia reconocida en la asesoría sobre gestión del riesgo en las entidades.

#### Debilidades / Aspectos por mejorar / Retos

Se reitera que es prioritario gestionar la aprobación de la reforma al Plan de Desarrollo Institucional.

El Sistema Gerencial LUPA, debe garantizar su vigencia, y pertinencia a través de la disponibilidad de la información financiera permanente y actualizada. No contar con esta información hace que la herramienta pierda interés entre la comunidad universitaria.

Se reitera sobre la importancia de tramitar la aprobación del Código de Etica y Buen Gobierno en el Consejo Superior, cuya metodología consideraba la actualización del Proyecto Educativo Institucional, ambos considerados los documentos éticos institucionales.

### SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN

#### ESTADO DEL SUBSISTEMA PARA EL PERIODO EVALUADO:

#### Avances / Mejoras percibidas / Aspectos destacables

La siguiente es una descripción del estado actual de algunos de los elementos que han sido implementados en el Sistema Integrado de Gestión para el Subsistema de Control de Gestión y que muestran avances u observaciones destacables para este periodo de evaluación.

#### ACTIVIDADES DE CONTROL

- **Sistema Integrado de Gestión (Sistema de Gestión de la Calidad, MECI, Acreditación, SISTEDA y software administrador)** <http://sig.ucaldas.edu.co/gestionDocumental/index.php>

Actualmente permanecen vigentes las Certificaciones NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 ICONTEC e ISO 9001:2008 IQNet, así como la Acreditación Institucional de Alta Calidad, lo que indica que el Sistema Integrado de Gestión permanece adecuado y pertinente a los fines institucionales.

## INFORMACION

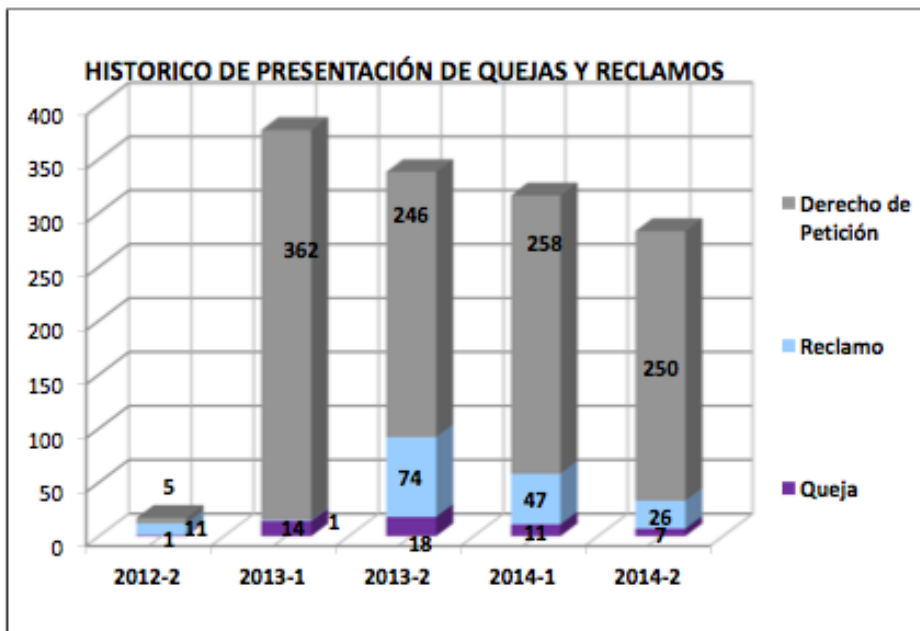
- Sistema de Atención al Ciudadano – SAC que automatizó y sistematizó toda la gestión de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, derechos de petición, felicitaciones, etc.

El informe presentado por la Oficina de Atención al Ciudadano y la Unidad de Servicios y Mercadeo publicado en la página web del Sistema de Atención al Ciudadano da cuenta de lo siguiente:

Para el periodo julio a septiembre 2014, se presenta un total de 283 derechos de petición para un porcentaje del 78.96%, las quejas y reclamos presentan un porcentaje del 11.74%, 9% para los reclamos y 2% para las quejas.

### 3. Histórico de Presentación de Derechos de Petición, Quejas y Reclamos

Tipo de Solicitud	2012-2	2013-1	2013-2	2014-1	2014-2
Queja	1	14	18	11	7
Reclamo	11	1	74	47	26
Derecho de Petición	5	362	246	258	250

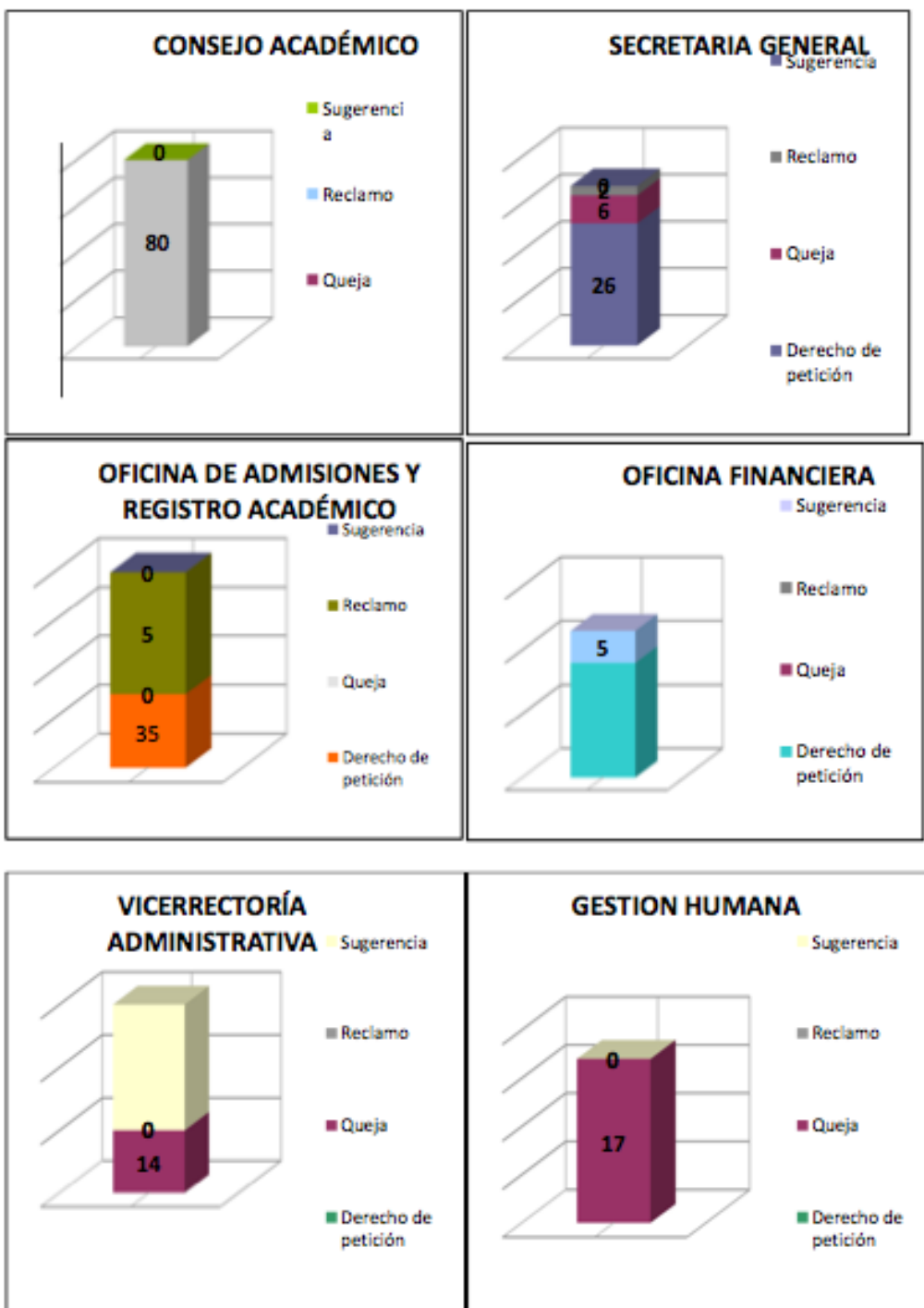


Fuente: Unidad de Servicios y Mercadeo – Oficina de Atención al Ciudadano

La gráfica refleja que realizando análisis histórico, se ha incrementado progresivamente la presentación de reclamos, los cuales están asociados a deficiencias del servicio y representan una fuente valiosa de información para determinar recurrencias y posibilidades de mejora.

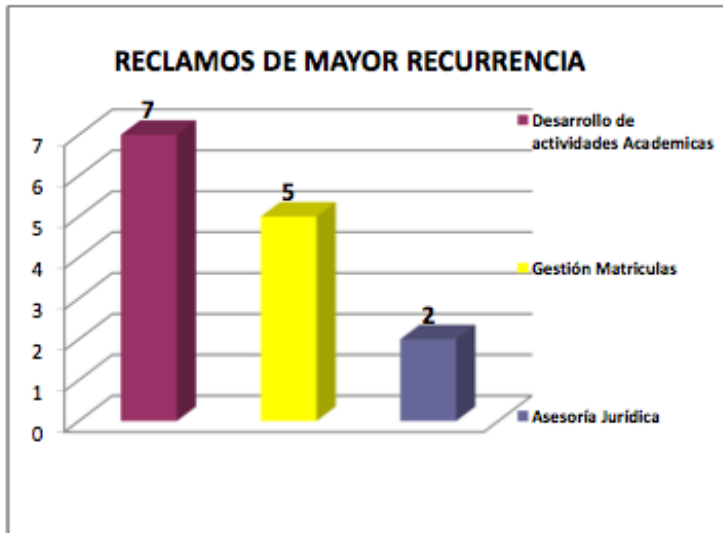


A continuación se presenta un análisis diferenciado por tipo de petición, en las dependencias en las cuales se presenta mayor concentración de solicitudes para el periodo julio- septiembre de 2014



Frente a la recurrencia de los reclamos por eje temático se tiene que:

RECLAMOS	NUMERO
Desarrollo de actividades Académicas	7
Gestión Matriculas	5
Asesoría Jurídica	2
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>



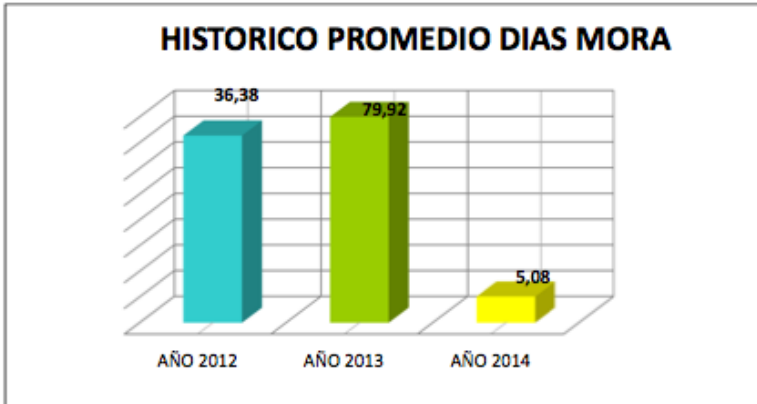
Fuente: Unidad de Servicios y Mercadeo – Oficina de Atención al Ciudadano

Del total de solicitudes presentadas durante el periodo de julio a septiembre, el 50% se relaciona con Desarrollo de actividades académicas, el 36% con gestión de matrículas y el 14% con asesorías jurídicas.

Frente al análisis de los días de mora con relación a los términos establecidos por ley para responder se tiene el siguiente comportamiento:

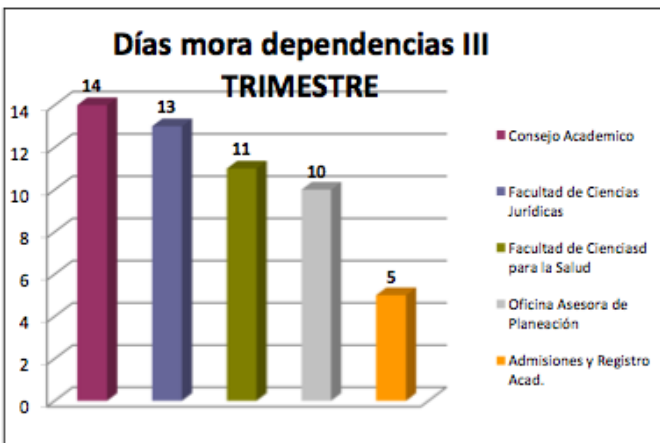
## 6. Análisis de días de mora con relación cumplimiento de términos

HISTORICO DEL PROMEDIO DE DÍAS DE MORA	
AÑO	PROMEDIO DIAS MORA
AÑO 2012	36,38
AÑO 2013	79,92
AÑO 2014	5,08



Los días de mora para la respuesta a PQRS en los términos, ha tenido una disminución progresiva a través de los años, presentándose para el III trimestre de 2014 y lo que va del Promedio general de 5 días, lo que además significa una mejora sustancial respecto de los resultados obtenidos en el año inmediatamente anterior.

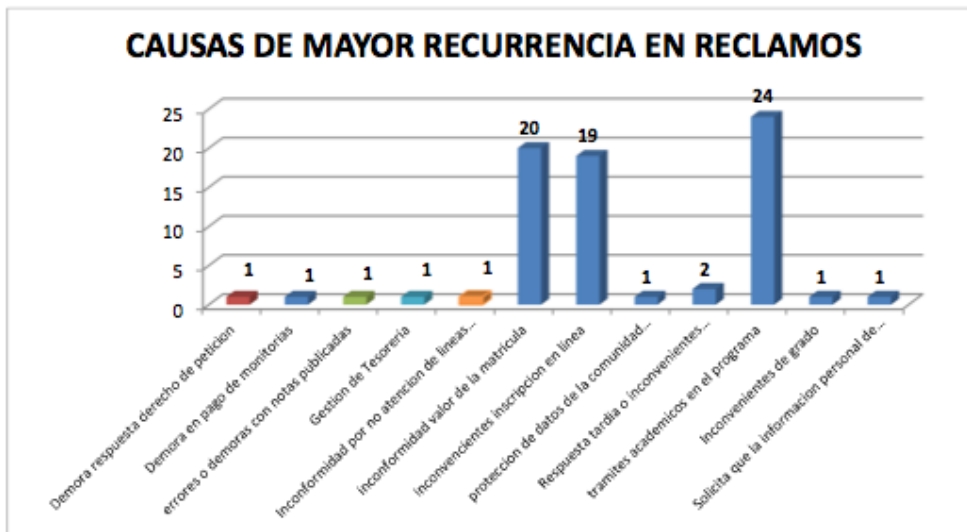
Las dependencias que presentan días de mora para el periodo III Trimestre 2014:



Fuente: Unidad de Servicios y Mercadeo – Oficina de Atención al Ciudadano

## Análisis de Causas de Mayor Recurrencia

De la totalidad de reclamos, se realizó una caracterización de causas con el fin de identificar aquellas que presentan mayor recurrencia y son susceptibles de análisis detallados y acciones correctivas.



## COMUNICACIÓN PÚBLICA

- **Proceso de Información y Comunicación planeado, operando, evaluado y mejorado**
  - o **Política de comunicaciones**
  - o **Plan de Comunicación Institucional**
  - o **Matrices de comunicación en cada uno de los procesos**
  - o **Productos de comunicación en los diferentes medios previstos**
- **Sistema Integrado de Gestión (software) visible en web con toda la información de la gestión institucional que garantiza la transparencia y acceso a la información de toda la ciudadanía**
- **Página web de la universidad que ofrece información sobre actualidad, eventos, servicios, gestión interna y toda la información institucional de interés público.**

Actualmente se está desarrollando la auditoría al proceso de Información y Comunicación que lidera el Rector, por lo cual los conceptos de conformidad de este proceso, así como las oportunidades de mejora identificadas, se darán a conocer en la próxima entrega de este informe pormenorizado.

Así mismo actualmente se está realizando la medición del Índice de Transparencia Nacional, cuyo alcance se orienta entre otros aspectos, a evaluar los mecanismos de gestión para la transparencia y el acceso a la información. Aun no se cuenta con el resultado definitivo de la medición, aunque ya fueron evaluados todos los indicadores que componen la metodología.

Se espera que en la próxima entrega de este informe se cuente con los resultados de la medición y se haga referencia a los mismos.

**- Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y Contactos Universitarios del Rector con la Comunidad Universitaria**

Hasta la fecha de emisión del presente informe no había sido desarrollada la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía. No obstante lo anterior, fue realizado un informe de los 100 días de gestión del Rector.

Se espera que para la próxima entrega de este informe se haya realizado la audiencia pública de rendición de cuentas.

**Dificultades / Aspectos por mejorar / Retos**

- Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, con el fin de darle continuidad a una de las estrategias de control social que la Universidad tiene implementada.

**SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACIÓN**

**ESTADO DEL SUBSISTEMA PARA EL PERIODO EVALUADO:**

**Avances / Mejoras percibidas / Aspectos destacables**

La siguiente es una descripción del estado actual de algunos de los elementos que han sido implementados en el Sistema Integrado de Gestión para el Subsistema de Control de Evaluación y que muestran avances u observaciones destacables para este periodo de evaluación.

## **AUTOEVALUACION**

- **Sistema de Autoevaluación Institucional (Mide satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos frente a los servicios institucionales y la conformidad frente a los lineamientos del Consejo Nacional de Acreditación para acreditación institucional y de programas)**

Actualmente se cuenta con una Acreditación Institucional de Alta Calidad vigente hasta el año 2018 y hasta la fecha no se han reactivado los procesos de autoevaluación institucionales con miras a la renovación correspondiente, lo cual se considera conforme de acuerdo a tiempo transcurrido desde la renovación anterior y el tiempo faltante para iniciar un nuevo proceso.

En lo que respecta a la aplicación de las encuestas de satisfacción interna, se tiene que a la fecha de emisión del presente informe no se han aplicado, ya que su periodicidad de análisis es anual. Se espera que con la emisión del próximo informe pormenorizado, se cuente con la encuesta aplicada y en consecuencia se de cuenta de este aspecto.

- **Revisión por la dirección al sistema de gestión que evalúa entre otros la conformidad de los servicios prestados. Resultados y decisiones que son públicamente conocidas a través del portal LUPA del SIG**

A la fecha de presentación de este informe, no se ha realizado la Revisión por la Dirección al Sistema Integrado de Gestión. Se espera que en el próximo informe pormenorizado se de cuenta de este aspecto, contando con este elemento desarrollado por parte de los procesos de Direccionamiento y Medición, Análisis y Mejora.

## **EVALUACION INDEPENDIENTE**

- **Procedimiento para realizar auditorías internas planeado, operando, evaluado y mejorado. Programa anual de auditorías internas ejecutado y evaluado.**

El programa de auditorías internas correspondiente a la vigencia 2014 actualmente está en ejecución, de conformidad con el objetivo, alcance, criterios y tiempos establecidos.

## **PLANES DE MEJORAMIENTO**

- **Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora (ACPM) - Registros de seguimiento y cierre de ACPM**

Con la ejecución de las auditorias internas de calidad, se hace seguimiento a la implementación de las acciones correctivas, preventivas y de mejora de todos los procesos, por lo cual se dará cuenta de este aspecto en el próximo informe pormenorizado.

**Plan de mejoramiento Contraloría General de la República y sus respectivos informes de seguimiento realizados por la Oficina de Control Interno de Gestión.**

Con corte 30 de junio de 2014 se tenía un cumplimiento del Plan de Mejoramiento del 49,23%, quedando por cumplir únicamente metas que aún se encuentran dentro de los términos previstos para su implementación. Con lo cual se puede concluir que se está dando un cumplimiento a los términos comprometidos con el ente de control.

**Dificultades / Aspectos por mejorar / Retos**

- Retomar la realización de la revisión por la dirección, la cual debe constituirse en un ejercicio de verificación frecuente del desempeño institucional por parte de la dirección. Es recomendable que este sea desarrollado, como mínimo una vez al año, con el fin de mantener una dinámica de evaluación permanente y con ello no abandonar la rigurosidad y mantenimiento de la información para toma de decisiones de manera disponible en los medios que se han previsto, como es el caso del Sistema Gerencial LUPA.

**Estado general del Sistema de Control Interno**

El Sistema de Control Interno de la Universidad, está dotado de unos instrumentos de evaluación que actúan como validadores tanto internos como externos de su eficacia, eficiencia y efectividad. (Ver detalles de esta caracterización en informes anteriores.)

La Universidad de Caldas se mantiene inmersa en un sistema de permanente evaluación, control y seguimiento derivado del ámbito interno y externo. Si bien los resultados de la aplicación de estos instrumentos siguen dejando ver debilidades y aspectos por mejorar, la Institución sigue mostrando su

apertura y compromiso con el mejoramiento continuo.

## Recomendaciones

De manera general planificar e implementar las acciones que se deriven de las debilidades, oportunidades de mejora o retos descritos en el presente informe para cada uno de los subsistemas evaluados.

\_\_\_\_\_ ORIGINAL FIRMADO \_\_\_\_\_

Firma