

INFORME DE GESTIÓN 2016

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ACADÉMICA, ADMINISTRATIVA Y AMBIENTAL - SIGA

En el marco del Plan Global de Desarrollo 2016-2018 “Autonomía Responsable y Excelencia como Hábito”, durante la vigencia 2016 la coordinación del Sistema Integrado de Gestión Académica, Administrativa y Ambiental - SIGA llevó a cabo acciones dirigidas a fortalecer la gestión por procesos y la integración de los sistemas de gestión existentes en la UN, mediante la revisión, actualización y presentación de metodologías y herramientas asociadas con la gestión del riesgo, la gestión del servicio y las auditorías internas y la identificación de los aspectos convergentes que sirven como base para el funcionamiento articulado de los sistemas de gestión bajo un esquema integrado.

Como parte de los instrumentos elaborados por la coordinación del SIGA para dar lineamientos acerca de la gestión por procesos, se estableció un plan de trabajo y ruta crítica que fue comunicado oportuna y formalmente a los procesos, dando continuidad a la directriz de simplificación y optimización de procesos mediante la gestión unificada y articulada con todos los niveles.

Así mismo, se dio continuidad al ejercicio anual de auditoría interna y a la recepción de auditoría externa de seguimiento a la certificación de la UN en la NTCGP1000:2009, ISO9001:2008 e IQNet.

Programa 8. Consolidación de estrategias de gestión para apoyar las funciones misionales de la Universidad

Objetivo 8.2 Mejorar la gestión por procesos de la Universidad, a través del cumplimiento de los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión Académica, Administrativa y Ambiental (SIGA) y consolidar los sistemas que establezca la Universidad para facilitar el desarrollo articulado de los mismos y de los fines misionales.

LOGROS ALCANZADOS VIGENCIA 2016

Estructura, lineamientos y políticas

- Fortalecimiento del funcionamiento del Comité Directivo SIGA, con la participación activa de sus miembros y el aumento de la frecuencia de reuniones convocadas por la Vicerrectoría General, logrando evidenciar un mayor respaldo y conocimiento del desarrollo del Sistema de Gestión, definiendo las políticas que deben regir la gestión y haciendo seguimiento a la consolidación del Sistema Integrado de Gestión.
-
- Redefinición de la estructura de la Coordinación del SIGA, estableciendo roles, responsabilidades y equipos de trabajo de profesionales dedicados a la integración de sistemas de gestión, al mejoramiento continuo y a la administración de herramientas tecnológicas que apoyan la gestión.
- Actualización de la Política de Gestión y Calidad de la UN junto con el despliegue por ejes estratégicos y el análisis de contexto correspondiente, aprobada por el Comité Directivo SIGA y publicada en el sitio web <http://siga.unal.edu.co/index.php/siga/politica-y-objetivos>
- Actualización de la Política Institucional de Riesgos con sus objetivos y su respectivo despliegue metodológico, aprobada por el Comité Directivo SIGA y publicada en el sitio web <http://siga.unal.edu.co/index.php/siga/politica-y-objetivos>
- Fortalecer la manera de comunicar a través del diseño material infográfico de la Política de Gestión y Calidad 2016-2018 y la Política de Riesgos y sus Objetivos, con el fin de presentar la información de manera atractiva, que genere fácil recordación y facilite la divulgación de la información a los equipos de procesos.
- Elaboración de propuesta de declaración de política de optimización de trámites y servicios UN y su validación con líderes de procesos del Nivel Nacional y Coordinaciones de Calidad de las Sedes para ser aprobada por el Comité Directivo SIGA en 2017.
-

**Patrimonio
de todos
los colombianos**



-
- Emisión de lineamientos institucionales en lo referente a los componentes mínimos necesarios para mantener la gestión por procesos, entre los cuales se encuentra la
-
- actualización de la documentación (caracterización y procedimientos, formatos, guías e instructivos), trámites y servicios, indicadores de gestión, gestión del riesgo, servicio no conforme, medición de la satisfacción del usuario y acciones correctivas, preventivas y de mejora. Estos lineamientos permiten dar continuidad a los componentes básicos de un sistema de gestión, de tal forma que sirvan de soporte a la puesta en marcha del Sistema Integrado de Gestión Académica, Administrativa y Ambiental.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

- Ejecución y seguimiento de las actividades a cargo de la Vicerrectoría General del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016 - “Por la Probidad y la Transparencia”, destacando las actividades de los componentes de “Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción”, “Racionalización de Trámites” y “Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información”.
- Actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción de la UN en cuanto a las causas, consecuencias, controles y acciones establecidas para los dos riesgos de corrupción institucionales.
- Publicación de la versión final del Mapa de Riesgos de Corrupción de la UN en el sitio web http://unal.edu.co/fileadmin/user_upload/docs/transparencia/CP-Riesgos_de_Corrupcion_12_diciembre.pdf
- Seguimiento en el nivel nacional a la gestión de los planes de tratamiento formulados de la matriz de riesgos de corrupción de la Universidad y elaboración del consolidado de planes de tratamiento de riesgos de corrupción 2016.

Herramientas básicas de gestión

- Revisión y actualización de la metodología de gestión del riesgo de corrupción basado en el decreto 124 de enero de 2016, y diseño del instrumento “Ficha de Escenarios de Riesgo” para la recolección de la información de levantamiento de riesgos por parte de los procesos.
-
- Elaboración de un documento de instrucciones para la actualización de mapas riesgos 2016 y evaluación riesgos 2015, como herramienta básicas de gestión.
- Validación del programa institucional de auditorías internas de calidad con la Oficina Nacional de Control Interno – ONCI, con el fin de facilitar la integridad del ejercicio de auditoría al tener en cuenta los resultados de las evaluaciones de diferentes fuentes previamente a la determinación del proceso a auditar y los tiempos en que cada instancia audita un proceso, evitando realizar diferentes evaluaciones al mismo tiempo en cada proceso ya sea por programación interna o externa.
- Ejecución del Programa Institucional de Auditorías Internas 2016-2018 aprobado por el Comité Nacional de Coordinación del Sistema de Control Interno mediante Acta 003 del 3 de marzo de 2016, con el objetivo de “Determinar la eficacia, implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión e identificar para éste oportunidades de mejora de acuerdo a la NTCGP1000:2009 e ISO 9001: 2008”.
- Definición de la aplicabilidad de la figura de “autoevaluación de procesos” con el fin de verificar el estado de los mismos para la mejora del desempeño, generando oportunidades de mejora.
- Elaboración de la propuesta del “Programa Institucional de Trámites y Servicios” que comprende el diseño metodológico conformado por las fases o etapas de la política del servicio de la UN: 1. Roles y Funciones, 2. Fase I Formulación de la Política de Servicio de la UN, 3. Fase II priorización de tramites – instrumento de diagnóstico, 4. FASE III Intervención de trámites – Planes de Acción, 5. FASE VI Publicación de Trámites y Servicios.

**Patrimonio
de todos
los colombianos**

- Definición y aplicación del instrumento diagnóstico para la identificación y priorización de trámites y servicios de la UN de la primera fase del inventario de trámites y servicios (Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios).
- Elaboración del consolidado de mapas de riesgos 2016 reportados en el nivel nacional, actualización de los mapas en el SoftExpert, cuantificando los riesgos significativos y no significativos al igual que los planes de tratamiento existentes.
- Elaboración y socialización de instrucciones para la consulta, elaboración, socialización, uso y registro de información en el Módulo de Acción, Documento y Auditoría del Soft Expert, con el fin de facilitar el acceso de los equipos de proceso a la información registrada en el sistema.
- Desarrollo y sociabilización de video con instrucciones para configurar los equipos de cómputo de tal forma que no se presenten errores que impidan el acceso al Soft Expert.
- Gestión para la actualización del Soft Expert a la versión 2.0, considerando que esta actualización facilitará el uso del software haciéndolo más funcional, gráfico y amable hacia los usuarios.

Sistema de Quejas y Reclamos

- Puesta en marcha del aplicativo institucional del Sistema de Quejas y Reclamos desarrollado en 2015, con el objetivo de disponer de una herramienta estándar para la administración institucional de las comunicaciones asociadas, que permita contar con información actualizada y confiable y realizar un monitoreo y seguimiento permanente a la gestión.
- Elaboración y validación de propuesta de resolución de Rectoría para ajustar la normatividad interna de la gestión institucional de quejas y reclamos, atendiendo los cambios en la responsabilidad de la coordinación nacional del sistema, la actualización del procedimiento y el desarrollo del aplicativo institucional. La Resolución de Rectoría 988 que entró en vigencia a partir del 19 de septiembre de 2016 y fue publicada en el régimen legal de la UN

Patrimonio
de todos
los colombianos

- <http://www.legal.unal.edu.co/sisjurun/normas/Norma1.jsp?i=87513> , brinda información clara y unificada acerca de la gestión de las quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias y felicitaciones, y los intervinientes del Sistema, sus roles y responsabilidades.
- Formulación de un plan de mejoramiento orientado a la revisión y ajuste del aplicativo institucional del Sistema de Quejas y Reclamos, con el fin de mejorar la generación de reportes de tal forma que permita realizar un análisis integral de las solicitudes recibidas para facilitar la toma de decisiones.
- Programación de la capacitación denominada “Derecho de petición y sus implicaciones” en el marco del Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia, realizada en Bogotá en conexión por videoconferencia con todas las Sedes, dirigida a los administradores del Sistema en cada Sede, los líderes de procesos y la comunidad en general. La capacitación contó con la asistencia de 97 servidores públicos del nivel nacional y Sede Bogotá, además de los servidores públicos de las Sedes presentes mediante videoconferencia.

Integración de Sistemas de Gestión

- Definición de la estrategia de transición normativa y de integración de sistemas de gestión de la UN requerida para consolidar el SIGA, que contempla como elementos transversales a todo el ejercicio planes de comunicación, acciones encaminadas a la gestión del cambio, actualización, capacitación y formación, y seguimiento y monitoreo permanente.
- Establecimiento de un cronograma detallado de actividades para la ejecución de la estrategia de la transición normativa e integración de la gestión de los sistemas de la UN vigente para el trienio 2016-2018, que fue presentada a los directivos del nivel nacional miembros del Comité SIGA y responsables de los diferentes Sistemas de Gestión de la UN.
- Desarrollo de jornadas de sensibilización de la estrategia de transición normativa y la integración de la gestión de los sistemas, dirigidas a los integrantes del Comité Directivo SIGA, delegados de los diferentes sistemas de gestión de la UN y los

responsable
de todos
los colombianos

bles del sistema de calidad en las Sedes, que fueron convocados mediante comunicación oficial.

- Definición de una herramienta de medición para realizar el análisis del nivel de implementación del Sistema de Gestión de Calidad en las Sedes adaptado a la Norma Técnica ISO 9001:2015. Esta herramienta está conformada por una lista de verificación con los requisitos de la norma, un campo de observaciones, modo de verificación, recomendaciones, evaluación, y actividades que se proponen para el cumplimiento de los requisitos.

Auditoria Externa ICONTEC

- Planificación de la auditoría externa ICONTEC en conjunto con la auditora líder de ICONTEC y las coordinaciones de calidad de las Sedes mediante reunión presencial en la Hemeroteca Nacional.
- Recepción de la auditoría externa ICONTEC de seguimiento a la certificación de calidad de la UN, en la cual se verificó la implementación del plan de acción establecido para solucionar la no conformidad menor identificada al numeral 6.3 de la NTCGP1000 en la auditoría externa de junio de 2015 y se concluyó su eficacia.
- Formulación del plan de mejoramiento para la nueva no conformidad institucional generada al numeral 8.2.3 “La organización no evidencia la aplicación de métodos apropiados para el seguimiento y medición de los procesos del Sistema de Gestión de calidad”, en auditoria externa de ICONTEC. Dicho plan de mejoramiento fue construido en conjunto con la Dirección Nacional de Planeación y Estadística DNPE y validado por el ICONTEC.

Transparencia y Acceso a la Información

- Aplicación del instrumento elaborado por la Procuraduría General de la República denominado “Matriz de Autodiagnóstico para sujetos obligados de la Ley 1712 de 2014” con el fin de identificar el nivel de implementación de dicha Ley en la UN.

Patrimonio
de todos
los colombianos

- Identificación del nivel de cumplimiento en la UN de los requerimientos de Ley 1712 de 2014 obteniendo los siguientes resultados: Del total de 163 ítems se identificó que la UN actualmente cumple con 58 ítems (35%), no cumple con 64 ítems (39%), no se dispone de información de 40 ítems (25%) y 1 ítem (1%) no aplica.
- Definición de posibles acciones de intervención requeridas para mejorar significativamente el nivel de cumplimiento de los requerimientos de Ley 1712 de 2014 en las 10 categorías existentes.

DIFICULTADES IDENTIFICADAS VIGENCIA 2016

Siguen siendo dificultades en la consolidación del Sistema Integrado de Gestión - SIGA:

- Desequilibrio en la implementación de los componentes del Sistema de Calidad en las Sedes de Presencia Nacional ya que la aplicabilidad de los procesos en estas Sedes no se da de la misma forma que las Sedes Andinas.
- Debilidades en la apropiación de los componentes del Sistema de Calidad de la UN por parte del personal de planta, como elementos básicos para la integración de Sistemas de Gestión.
- Falta de conocimiento del manejo y la información consignada en el aplicativo Soft Expert por parte de los equipos de trabajo de los procesos.
- Débil apropiación del Sistema de Calidad por parte de los líderes de procesos del Nivel Nacional que dificulta la articulación con todos los niveles en los que aplica, generando demoras en la simplificación y optimización de la gestión.
- Deficiencia en la generación de reportes del Sistema de Quejas y Reclamos de la UN ya que no facilitan el análisis integral de las solicitudes recibidas.
- Retrasos en la actualización de información de la página web del SIGA.

ACCIONES DE MEJORAMIENTO

Con el fin de superar las dificultades manifestadas de la gestión de 2016 se plantean las siguientes acciones de mejoramiento para 2017:

**Patrimonio
de todos
los colombianos**

- Continuar con la actualización de metodologías y herramientas básicas de gestión de los componentes servicio, riesgos, auditoría y evaluación.
- Desarrollar jornadas de actualización de directivos y funcionarios en normatividad y herramientas básicas de gestión del SIGA.
- Intervenir el aplicativo institucional de quejas y reclamos con el fin de mejorar la generación de informes de tal forma que se pueda realizar análisis integral de información.
- Dar continuidad al diseño de herramientas que faciliten el uso del Soft Expert y a los ejercicios de sensibilización y capacitación en el uso y funcionamiento del sistema.
- Actualizar la información de la página web del SIGA y realizar campaña de difusión.
- Dar continuidad al cronograma de trabajo de la estrategia de transición normativa e integración de Sistemas de Gestión de la UN.