

**VIGENCIA 2015 – INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO -  
LEY 1474 DE 2011**

Jefe Oficina Control de Gestión Universidad del Tolima	CARLOS EDUARDO CARVAJAL RUBIO	Período evaluado: 13 de Noviembre de 2014 al 12 de Marzo de 2015
		Fecha de elaboración: 13 marzo / 2015

**1. Módulo de Planeación y Gestión**

**Dificultades**

- Es una dificultad: La medición periódica del clima laboral, cuyos resultados permitan planes de mejoramiento eficaces orientados a una efectiva gestión del talento humano y fortalecimiento del desarrollo organizacional
- Es una dificultad: La actualización de normatividad relacionada con los procesos misionales y estratégicos es una necesidad en la que se dificulta el avance.
- Es una dificultad: La apropiación y operativización del plan de manejo de los riesgos con el consiguiente seguimiento, liderado por los líderes de proceso, de tal forma que permita un manejo efectivo de controles y de las acciones preventivas por proceso.
- Se evidencian procesos y procedimientos que no han sido documentados e integrados al Sistema de Gestión de la Calidad, lo que dificulta su control, seguimiento y por tanto su mejoramiento.
- La carencia de una política general en cuanto al manejo del riesgo, dificulta su gestión.

**Avances**

- El código de Buen Gobierno ha sido sometido a revisión de acuerdo al nuevo Direccionamiento Estratégico de la Universidad y dentro del marco del mejoramiento continuo.
- El estudio y ajuste de una estructura formal acorde con la dinámica y las necesidades actuales de la Universidad; que facilite la gestión por procesos, la toma de decisiones y que contribuya a la aclaración de las relaciones funcionales de los empleados públicos.
- Los planes de inducción y de reinducción del personal administrativo que permitan la integración del personal a la institución y a su puesto de trabajo; logrando funcionarios con sentido de pertenencia cuyos objetivos personales- laborales se alineen con la plataforma estratégica de la Universidad, son un propósito sistemático a partir del semestre A de 2015.
- La consolidación de un mapa institucional de manejo de los riesgos, incluido el riesgo de corrupción, que facilita la apropiación de una cultura de la prevención.

## 2. Módulo de Evaluación y Seguimiento

### Dificultades

- Es una dificultad: El mejoramiento a partir de los instrumentos para evaluar la satisfacción del usuario como encuestas de satisfacción, resultados del análisis de PQRs, resultados de la evaluación de rendición de cuentas, resultados del servicio no conforme.
- El seguimiento a los resultados de los planes de mejoramiento para establecer el impacto de las acciones de mejora en la gestión de los procesos.
- Es una dificultad: la apropiación de una cultura de medición de la gestión a través de los indicadores para establecer las medidas correctivas que garanticen la sostenibilidad de la función misional y el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- La implementación de planes de mejoramiento a nivel individual a partir de la evaluación del desempeño que hasta la fecha no ha sido plenamente consolidado en la Institución, al igual que el mejoramiento de los niveles de seguimiento de los Jefes a los Servidores a su cargo.

### Avances

- El seguimiento permanente de los planes como el plan de desarrollo y los planes de acción, junto con los planes de mejoramiento institucionales, consolidan una cultura de la autoevaluación y del mejoramiento continuo
- La sujeción a las fechas establecidas por el Gobierno Nacional para remitir informes de ley y seguimientos, que evitan sanciones de los organismos de control

## 2. Eje Transversal Información y Comunicación

### Dificultades

- Falencias en la definición de una estrategia y mecanismos efectivos para la racionalización de trámites, orientadas a la mejora del servicio y atención al ciudadano
- Es una dificultad la caracterización de las partes interesadas de manera que se puedan identificar necesidades y expectativas diferentes frente a las cuales dar respuestas flexibles, oportunas y pertinentes.
- La socialización del manual de políticas de comunicaciones establecido mediante Resolución 0652 del 15 de noviembre de 2013; igualmente la implementación y socialización de un plan de comunicaciones que permita optimizar la interacción entre la comunidad universitaria y de ésta con su entorno social.

- Es una debilidad: la identificación e implementación de los métodos, políticas e instrumentos que permiten una efectiva relación cotidiana con el ciudadano y los grupos de interés, haciendo visible la gestión pública y posicionando la imagen corporativa institucional.
- Un sistema de información consolidado con respecto a las Tecnologías, Procedimientos, controles y responsables que dé respuesta oportuna a las demandas de información de la institución, que haga confiable la ejecución de las operaciones internas y permita el apoyo en la toma de decisiones.
- Se deben implementar mecanismos que permitan recolectar información requerida para evaluar la percepción externa de la gestión institucional.

### Avances

- Se adelanta el proceso de valoración documental con la participación de todos los funcionarios de las áreas con miras a incorporar las tecnologías de información y comunicación. La gestión documental cumple en gran medida con los requisitos establecidos por la Ley 594 de 2000.
- La consolidación del Sistema de gestión de calidad permite consultar en la página web documentos y formatos que son importantes para el funcionamiento y gestión de la entidad.

### Estado general del Sistema de Control Interno

La Universidad del Tolima, de cara a la actualización del MECI, de acuerdo a lo establecido por el Decreto 943 de 2014, desarrolló el proceso de ajuste del nuevo Modelo Estándar de Control Interno, en sus diferentes fases de acuerdo a los parámetros establecidos en el Manual Técnico diseñado para tal fin por el Departamento Administrativo de la Función Pública; el proceso de ajuste permitió identificar puntos críticos que ameritaron un plan de trabajo que se extiende hasta mediados del año 2015.

Siguen siendo debilidades la existencia e implementación de un sistema de información y comunicación eficiente, la consolidación de planes de mejoramiento institucional que tengan como base los planes de mejoramiento individual y el fortalecimiento de algunos requisitos de atención al ciudadano como la racionalización de trámites

### Recomendaciones

- Ajustar la estructura Organizacional acorde con la dinámica y las necesidades actuales de la Universidad
- Ajustar, socializar y apropiar los códigos de Ética y de Buen Gobierno, que como compromiso ético buscan garantizar una gestión eficiente, íntegra y transparente de cara a satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad universitaria.
- Revisar, ajustar y actualizar el normograma institucional, de manera que sirva de guía a los miembros de la

Institución en la aplicación de aquellas normas que debe cumplir y/o hacer cumplir de acuerdo con su competencia, intentando evitar duplicidad de funciones y procurando que su organización y accesibilidad permita consultarlas, estudiarlas y promoverlas de manera efectiva.

- Implementar y fortalecer las políticas de Administración del Talento Humano en cuanto a mejoramiento individual.
- Dirigir esfuerzos hacia la estructuración efectiva de un eficiente Sistema de Información Institucional (Tecnologías- procedimientos-controles-responsables) que dé respuesta oportuna a las demandas de información de la institución, que haga confiable la ejecución de las operaciones internas y permita el apoyo en la toma de decisiones.
- Desarrollar e implementar un plan de comunicaciones que permita optimizar la interacción entre la comunidad universitaria y de ésta con su entorno social.
- Robustecer los mecanismos de medición encaminados a obtener información de la percepción externa de la gestión institucional.
- Establecer los mecanismos e instrumentos necesarios para medir el impacto de las acciones de mejora en la gestión de los procesos.
- Fortalecer la práctica de la autoevaluación con base en datos reales, que faciliten la oportuna toma de decisiones, la implementación de acciones correctivas y preventivas y el mejoramiento continuo.