

<b>VIGENCIA 2017 – INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY 1474 DE 2011</b>		
<b>Jefe Oficina Control de Gestión</b>	<b>ETHEL MARGARITA CARVAJAL BARRETO</b>	<b>Período evaluado: 13 de marzo de 2017 al 12 de julio de 2017</b>
<b>Universidad del Tolima</b>		<b>Fecha de elaboración: 13 de julio de 2017</b>

## **1. MODULO DE PLANEACIÓN Y DE GESTIÓN**

### **1.1 DIFICULTADES**

#### **1.1.1 TALENTO HUMANO**

- Debilidad en la implementación de políticas que favorezcan la apropiación y actualización de los códigos de ética y de buen gobierno, como estrategias de socialización permanente de los principios y valores de la institución.
- Los diagnósticos del clima y la cultura organizacional y los planes de mejoramiento derivados de tales diagnósticos, no responden a un propósito permanente institucional que permita el desarrollo organizacional.
- Los procesos de inducción y reinducción en los cargos no han respondido a un propósito permanente y sistemático, ni a una política de desarrollo del talento humano que facilite el fortalecimiento de la cultura organizacional, el rendimiento en el desempeño de los cargos y el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- No se tiene en cuenta el enfoque de “Gestión del Conocimiento” para realizar el talento humano como el principal activo que sustenta la competitividad institucional, basada en la capacidad de compartir la información, las experiencias y los conocimientos individuales y colectivos.
- La evaluación del desempeño se aplica sólo a un sector de la población de funcionarios (empleados de carrera y docentes), lo que resta integralidad a los planes de mejoramiento individual como insumo de los planes de mejoramiento funcional y/o por procesos.

#### **1.1.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

- La estructura organizacional se encuentra desactualizada ante los requerimientos de adaptación al contexto; lo que dificulta el direccionamiento estratégico, el flujo de la información y el establecimiento de niveles de autoridad y responsabilidad claros.
- No se incluyen en los planes de capacitación, de manera articulada con los procesos inducción y reinducción, temas relacionados con políticas de desarrollo administrativo, autocontrol, transparencia, valores, buen gobierno, entre otros, que

son determinantes para el fortalecimiento de las competencias genéricas y específicas del servidor público en el ejercicio de sus funciones.

- El sistema de Gestión Integrada no aplica un plan de comunicaciones, mecanismos y estrategias de sensibilización permanentes que permitan su apropiación y entendimiento por parte de servidores públicos.
- Debilidades en la apropiación y toma de conciencia por parte de los líderes de los procesos en cuanto a la importancia del Sistema de Gestión de la Calidad para mejorar el desempeño institucional.
- Falencias en la integralidad y rigor del criterio con que se incluyen documentos (procedimientos, formatos, instructivos, manuales) al del Sistema de Gestión de Calidad; ya que aún no se incluyen procedimientos que son críticos y se documentan actividades irrelevantes.
- Se carece de lineamientos y políticas para la defensa jurídica que permitan proteger derechos e intereses en los procesos judiciales, a través de intervenciones oportunas y pertinentes.
- La normatividad que regula aspectos internos como el estatuto profesoral, el estatuto estudiantil, el estatuto contractual, se encuentra desactualizada, dificultando la agilidad en la gestión.
- No se cuenta con un estatutito financiero y presupuestal; lo que le resta soporte, agilidad y claridad a la gestión financiera y contable.
- Se evidencian pocos avances en la adaptación a las Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF.

### **1.1.3 ADMINISTRACION DE RIESGOS**

- El manejo efectivo de los controles en los procesos y su seguimiento permanente a través del mapa de riesgos son debilidades generadas en una inadecuada implementación de la política de gestión de los riesgos y la apropiación de una cultura de previsión.

## **1.2 AVANCES**

### **1.2.1 TALENTO HUMANO**

- Se consolidan procesos de inducción y reinducción en los cargos del personal académico administrativo y la entrega de cargos mediante acta, e informes de gestión para los funcionarios públicos que han manejado recursos de la institución, tendientes a mantener la efectividad de los procesos y procedimientos y a consolidar una cultura organizacional.

### **1.2.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

- Se crea una plataforma estratégica para la superación de un periodo de crisis institucional.
- Se inicia un proceso de reforma académico administrativa con el fin de adaptar la institución a los requerimientos del entorno, tanto externos como internos, y dar respuesta efectiva a la superación de un período de crisis institucional.

### **1.2.3 ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS**

- Se ajusta el mecanismo y los procedimientos de gestión del riesgo, adelantando jornadas de sensibilización y capacitación en la formulación, revisión y ajuste de los mapas de riesgo por proceso de manera que se fortalezca la cultura de la prevención, el control y el cumplimiento de las exigencias normativas.

## **2. MODULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO**

### **2.1 DIFICULTADES**

#### **2.1.1 AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL**

- El autocontrol, entendido como la capacidad que tiene cada servidor público para detectar las desviaciones de su trabajo y realizar los correctivos necesarios, es una dificultad que interfiere la efectividad de los procesos y su mejora continua.
- Los resultados de la Encuesta de Satisfacción del usuario y del Informe de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos, no demuestran su efectividad como insumos para mejorar el servicio y la satisfacción de los grupos de valor.
- Falencias en la verificación de efectividad de los mecanismos de autoevaluación e instrumentos de medición y seguimiento que dificultan la toma de decisiones basada en hechos reales y el establecimiento de acciones correctivas y preventivas que garanticen la sostenibilidad de la función misional y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

#### **2.1.2 AUDITORIA INTERNA**

- ) Dificultad en la visibilización del enfoque en riesgos para el desarrollo de las auditorías internas.

#### **2.1.3 PLANES DE MEJORAMIENTO**

- Es una debilidad la ausencia de un único plan de mejoramiento institucional que responda al diagnóstico de los instrumentos de medición y autoevaluación como las auditorías internas, los informes ejecutivos e informes cuatrimestrales del MECI, la encuesta de calidad DAFP, el informe ejecutivo anual de Control interno

contable, el Índice de Transparencia, las auditorías de los entes externos de control y reguladores, los seguimientos e informes de ley.

- No se realiza seguimiento a los resultados efectivos de los planes de mejoramiento para establecer el impacto de las acciones de mejora en la gestión de los procesos y el desempeño institucional.

## **2.2 AVANCES MODULO DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO**

### **2.2.1 AUTOEVALUACION INSTITUCIONAL**

- La sujeción a las fechas establecidas por el Gobierno Nacional para remitir informes y seguimientos de ley que evitan sanciones de los organismos de control.
- La observancia de instrumentos evaluación y seguimiento como las auditorías internas, los informes ejecutivos y avances cuatrimestrales del MECI, El informe ejecutivo anual de Control interno y contable, el Índice de Transparencia, el seguimiento al cumplimiento de los indicadores del Plan de Acción y de los procesos, los seguimientos e informes de ley como el plan anticorrupción y atención al ciudadano, facilitan aplicar el proceso de autoevaluación de manera correcta para el mejoramiento continuo.

## **3. EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

### **3.1 DIFICULTADES**

- La información y análisis derivados de los procedimientos de PQSRs, encuesta de satisfacción del usuario; el resultado de los indicadores, los resultados de la evaluación de rendición de cuentas, servicio no conforme, y otros instrumentos de autoevaluación no trascienden a la toma de decisiones por parte de la Dirección para el mejoramiento continuo del servicio.
- No se han implementado mecanismos que permitan evaluar la percepción externa de la gestión institucional, con el fin de establecer acciones que posibiliten mejorar la relación con los usuarios, la prestación del servicio y la efectividad de los procesos.
- El proceso de rendición de cuentas centra su accionar en la audiencia pública desatendiendo otros aspectos permanentes e igualmente importantes de Información, dialogo, incentivos y requerimientos transversales.
- Es una debilidad la identificación e implementación de políticas, métodos e instrumentos que permitan una efectiva caracterización y relación cotidiana con los grupos de interés, haciendo visible la gestión pública, el posicionamiento de la imagen institucional, la generación de confianza y conocimiento mutuo, el control social y los aportes a la gestión institucional por parte de las partes interesadas.

- No se evidencia un diagnóstico que permita comprender la situación actual de la universidad, el contexto organizacional y entorno relacionado con el uso de las tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) de manera que proporcione directrices para una estrategia de TI alineada con las estrategias del Estado, sectoriales e institucionales, desde el entendimiento de la misión, metas y objetivos institucionales. (Componentes: TIC para Gobierno Abierto - TIC Gestión - Seguridad y Privacidad de la Información y TIC para servicios)
- Debilidad en la consolidación de un sistema de información institucional que articulada y claramente contenga las tecnologías, los procedimientos, los controles y los responsables, entre otros; que permitan dar respuesta oportuna a las demandas de información, para hacer confiable la ejecución de las operaciones internas como apoyo en la toma de decisiones y para generar confianza entre las partes interesadas.
- Es una dificultad la ausencia de un web master que administre contenidos, que conozca las necesidades de información, expansión, mantenimiento y seguridad de página web.
- El plan anticorrupción y atención al ciudadano presenta un bajo nivel de implementación.
- Debilidad en la definición de una estrategia y mecanismos efectivos para la racionalización de trámites, orientados a la mejora del servicio y atención al ciudadano.

### **3.2 AVANCES**

- Se ha fortalecido el procedimiento de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos a partir de seguimientos y planes de mejoramiento
- Se ha revisado y ajustado el procedimiento y mecanismos para recoger información acerca de la satisfacción del usuario, donde se consideran nuevos aspectos como la caracterización de usuarios y servicios.
- La Universidad hace uso de variados medios de acceso a la información como la página web, cartelera, periódico oficial, buzón, chat interno, foros, boletín informativo virtual- UT Al Día y otros que facilitan la comunicación con las partes interesadas.

#### **4. ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

##### **4.1 SON FORTALEZAS:**

- Una plataforma estratégica con Misión, Visión, objetivos institucionales, Plan de Desarrollo, Planes de Acción, Proyecto Educativo Institucional, PEPs como orientadores de la gestión institucional. Sistema de Gestión de la Calidad certificado que orienta la operación por procesos y el mejoramiento continuo.
- Los procesos y procedimientos documentados e implementados, permiten la consulta, su evaluación y seguimiento para el mejoramiento continuo.
- Variados medios de acceso a la información como la página web, carteleras, periódico oficial, buzones, chat interno, foros, boletín informativo virtual- UT Al Día y otros que facilitan la comunicación con las partes interesadas.

##### **4.2 SON DEBILIDADES:**

- El análisis de efectividad de los resultados de mecanismos de autoevaluación como como indicadores, encuestas de satisfacción, percepción de usuarios, rendición de cuentas, PQRSs, diagnóstico de clima organizacional, planes de mejoramiento y otros, para la toma de decisiones basada en hechos reales.
- Una Estructura organizacional desactualizada. Ausencia de una política de Desarrollo Humano que oriente la gestión del talento humano. Inexistencia de un enfoque en gestión del conocimiento. El seguimiento efectivo a la gestión de riesgos. Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en bajo nivel de implementación.
- 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 mecanismos de relación con el ciudadano como la racionalización de trámites, la habilitación de instrumentos de participación y la caracterización de partes interesadas.
- El afianzamiento de la cultura del autocontrol y la consolidación de instrumentos de verificación, control y seguimiento son objetivos que deben permitir la mejora continua y el cumplimiento de la misión institucional.

## 5. RECOMENDACIONES POR COMPONENTES

### 5.1 TALENTO HUMANO

- Implementar y fortalecer políticas de desarrollo del talento humano.
- Revisar, ajustar, divulgar y socializar los códigos de ética y de buen gobierno como estrategias de apropiación permanente de los principios y valores institucionales.
- La gestión del conocimiento es un enfoque que debe implementarse para gestionar el talento humano como el principal activo que sustenta la competitividad institucional, basada en la capacidad de compartir la información, las experiencias y los conocimientos individuales y colectivos.
- Proyectar el desarrollo organizacional a partir de elementos estructurados de gestión del talento humano como los análisis y diagnósticos de clima y cultura organizacional; la evaluación del desempeño para todos los funcionarios de la universidad como insumo de los planes de mejoramiento funcional y/o por procesos; los procesos de capacitación, de inducción y reinducción en los cargos y la valoración de perfiles y competencias del talento humano.

### 5.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

- Ajustar la estructura organizacional acorde con la dinámica y las necesidades actuales de la Universidad.
- El cumplimiento de los objetivos institucionales y los fines y propósitos del Estado, pueden propiciarse a través de la inclusión en los procesos de inducción-reinducción y los planes de capacitación, de temas que fortalezcan las competencias genéricas y específicas del servidor público como las políticas de desarrollo administrativo, autocontrol, transparencia, valores, buen gobierno, entre otros, que redundarán en el logro de una gestión pública moderna, transparente, cercana al ciudadano, participativa, legítima y funcional que garantice la gobernabilidad.
- El sistema de Gestión de la calidad debe aplicar un plan de comunicaciones efectivo y permanente que permita la toma de conciencia por parte de los líderes de los procesos en cuanto a la importancia del Sistema para mejorar el desempeño institucional y su apropiación y entendimiento por parte de los servidores públicos en general; igualmente se deben documentar procesos y procedimientos críticos que aún no se contemplan.
- Establecer lineamientos, políticas y procedimientos de defensa jurídica que permitan proteger derechos e intereses en los procesos judiciales, a través de intervenciones oportunas y pertinentes.

- De acuerdo a las necesidades del contexto, actualizar normatividad interna como el estatuto profesoral, el estatuto estudiantil, el estatuto contractual, e implementar documentos como el estatuto financiero y presupuestal.
- Avanzar en la implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF.

### **5.3 ADMINISTRACION DE RIESGO**

- Visibilizar puntos de control en procesos y procedimientos que permitan identificar clara y eficazmente lo que es vital en la gestión y reducir los riesgos.
- Implementar mecanismos, incluido el desarrollo de la política de riesgos, que permitan la gestión efectiva de los riesgos y su seguimiento por parte de los líderes de los procesos.

### **5.4 AUTOEVALUACION INSTITUCIONAL**

- Fortalecer las prácticas del autocontrol y la autoevaluación con base en datos reales, que faciliten la oportuna toma de decisiones, la implementación de acciones correctivas, preventivas y el mejoramiento continuo.
- Evaluar la efectividad de los mecanismos de autoevaluación e instrumentos de medición y seguimiento como la encuesta de satisfacción del usuario, el informe de PQSRs, los resultados de los planes de mejoramiento, entre otros, frente a la prestación del servicio, la satisfacción de los grupos de valor y el mejoramiento administrativo.

### **5.5 AUDITORIA INTERNA**

- Articular adecuadamente los procesos de identificación y manejo de los riesgos con el proceso auditor de manera que apoye el cumplimiento de los objetivos de la institución

### **5.6 PLANES DE MEJORAMIENTO**

- Articular e implementar un único plan de mejoramiento institucional que contenga aspectos críticos derivados del diagnóstico de los instrumentos de medición y autoevaluación como las auditorías internas, los informes ejecutivos e informes cuatrimestrales del MECI, la encuesta de calidad DAFP, el informe ejecutivo anual de Control interno contable, el Índice de Transparencia, las auditorías de los entes externos de control y reguladores, los seguimientos e informes de ley.
- Establecer mecanismos e instrumentos para medir el impacto de las acciones de mejora en la gestión de los procesos y en el desempeño institucional.



## 5.7 INFORMACION Y COMUNICACIÓN

- ) Mejorar los mecanismos de atención al ciudadano, garantizando la transparencia en la información y la gestión participativa.
- ) Robustecer los mecanismos de medición encaminados a obtener información de la percepción externa de la gestión institucional.
- ) Diseñar mecanismos y estrategias efectivas y sistemáticas para la identificación, priorización, racionalización e implementación de la interoperabilidad de los trámites, para lo cual el Departamento Administrativo de la Función Pública y Gobierno en Línea han expedido información, guías y manuales pertinentes.
- ) Realizar un diagnóstico que permita comprender la situación actual de la universidad, el contexto organizacional y entorno relacionado con el uso de las tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) de manera que proporcione directrices para una estrategia de TI alineada con las estrategias del Estado, sectoriales e institucionales, desde el entendimiento de la misión, metas y objetivos institucionales. (Componentes: TIC para Gobierno Abierto - TIC Gestión - Seguridad y Privacidad de la Información y TIC para servicios)
- ) 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 institucional que permita optimizar la interacción entre la comunidad universitaria y de ésta con su entorno social.
- ) El sistema de Gestión Integrada amerita un plan de comunicaciones y mecanismos y estrategias de sensibilización permanentes que permitan la apropiación por parte de servidores públicos que rotan constantemente.
- ) Asignar un web master que garantice la fiabilidad, oportunidad, claridad, pertinencia, legalidad e integralidad de los contenidos de la página web institucional.

Ibagué, 13 de julio de 2017

  
**ETHEL MARGARITA CARVAJAL BARRETO**  
Jefe Oficina Control de Gestión

  
Cgestion/BeatrizE.González