



**UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS**  
De cara a la sociedad por la acreditación Institucional

# **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014**

**“La Universidad de Cara a la Sociedad por la Acreditación  
Institucional”**

**OSCAR DOMÍNGUEZ GONZÁLEZ**  
Rector

Villavicencio, 31 de Enero de 2014



# UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

De cara a la sociedad por la acreditación Institucional

## PRESENTACIÓN

En el año 2013 dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011, concordante con el Decreto 2641 de diciembre de 2012, la Universidad de los Llanos publicó su Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, el cual tuvo el respectivo seguimiento por parte de la Oficina Asesora de Control Interno.

Para el 2014 estamos dando cumplimiento de igual forma a la misma ley y al mismo decreto, pero con un ingrediente adicional, el cual es la conciencia institucional que se ha ido construyendo en torno a este propósito de prevenir la corrupción en cualquiera de sus manifestaciones que pudiese darse en nuestra Universidad. Sin duda alguna este propósito va de la mano con el mejoramiento cada día de la atención al ciudadano, quien para nuestro caso está representado de forma directa e inconfundible en los estudiantes que hacen uso de nuestro servicio de educación superior, desde luego sin excluir a la demás ciudadanía que no es estudiante de nuestra institución; por eso en la adopción de nuestro [“Código de buen gobierno 2013 - 2015”](#) plasmamos compromisos puntuales y verificables con la sociedad, como institución y como funcionarios públicos todos los que aquí laboramos.

Este plan incluye entonces la identificación plena y puntual de las metas que nos hemos propuesto alcanzar en estos tres años de gobierno rectoral universitario, las cuales sin lugar a dudas aportan en gran medida al mejoramiento de la atención al ciudadano, nuestro ciudadano, es decir nuestros estudiantes; y por supuesto, metas que apuntan directamente a abonar en la siembra anticorrupción.

Nuestro soporte fundamental seguirán siendo los principios institucionales Unillanistas como son: la autonomía, la universalidad, la responsabilidad social, la pluralidad argumentada, la equidad, la libertad de cátedra, la convivencia, y la transparencia.

**OSCAR DOMÍNGUEZ GONZÁLEZ**  
Rector



**UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS**  
De cara a la sociedad por la acreditación Institucional

**TABLA DE CONTENIDO**

1. INSTITUCIONALIDAD .....	4
2. COMPONENTES DEL PLAN.....	6
3. COHERENCIA DEL PLAN DE ACCION INSTITUCIONAL CON EL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO .....	7
4. RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	11
5. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	18
6. RENDICIÓN DE CUENTAS.....	22
7. ATENCION AL CIUDADANO .....	23



# UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

De cara a la sociedad por la acreditación Institucional

## 1. INSTITUCIONALIDAD

### MISIÓN

La Universidad de los Llanos forma integralmente ciudadanos, profesionales y científicos con sensibilidad y aprecio por el patrimonio histórico, social, cultural y ecológico de la Humanidad, competentes y comprometidos en la solución de problemas de la Orinoquia y el país con visión universal, conservando su naturaleza como centro de generación, preservación, transmisión y difusión del conocimiento y la cultura.

### VISIÓN

La Universidad de los Llanos propende ser la mejor opción de Educación Superior de su área de influencia, dentro de un espíritu de pensamiento reflexivo, acción autónoma, creatividad e innovación. Al ser consciente de su relación con la región y la nación es el punto de referencia en el dominio del campo del conocimiento y de las competencias profesionales en busca de la excelencia académica.

Como institución de saber y organización social, mantiene estrechos vínculos con su entorno natural a fin de satisfacer y participar en la búsqueda de soluciones a las problemáticas regionales y nacionales. Para ello se apoya en la tradición académica y, al contar con un acervo de talento humano de probadas capacidades y calidades, interpreta, adecúa y se apropia de los avances de la ciencia y la tecnología para cualificarse, a través de la docencia, la investigación y la proyección social.

### PRINCIPIOS

**Autonomía:** En ejercicio de su autonomía La Universidad de los Llanos podrá darse y modificar sus estatutos, designar sus autoridades académicas y administrativas, crear, organizar y desarrollar sus programas académicos, definir y organizar sus labores formativas, académicas, docentes, científicas y culturales, otorgar los títulos correspondientes, seleccionar a sus profesores, admitir a sus alumnos y adoptar sus correspondientes regímenes y establecer, arbitrar y aplicar sus recursos para el cumplimiento de su misión social y de su función institucional.



## UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

De cara a la sociedad por la acreditación Institucional

**Universalidad:** Disposición para comprender, con espíritu universal y creativo los saberes y manifestaciones científicas, tecnológicas, artísticas, culturales y ambientales del mundo, que contribuyen a fortalecer el conocimiento, la ética y la estética dentro del quehacer cotidiano de la Universidad.

**Responsabilidad Social:** La Universidad como patrimonio científico, histórico, cultural y social de la región, asume con los más altos niveles de responsabilidad el cumplimiento de los deberes y compromisos que buscan el desarrollo pleno de la sociedad.

**Pluralidad Argumentada:** La Universidad como organización social cuyo fundamento es el pensamiento y el conocimiento debe asegurar la convergencia de las diferencias y el escenario del argumento razonable en el que se someten permanente al análisis crítico, el conocimiento, los saberes y las prácticas sociales tanto propias como universales.

**Equidad:** El carácter de la Universidad es democrático y pluralista, ello implica que no limita, ni restringe, ni coacciona los derechos, libertades y oportunidades, sin distinciones sociales, económicas, políticas, ideológicas, culturales, de género, credo; o raza; está abierta a quienes en igualdad de oportunidades demuestren tener la competencia y la pertinencia requerida para cumplir con las condiciones de excelencia académica.

**Libertad de Cátedra:** El profesor tiene libertad para comunicar y recrear sus conocimientos de acuerdo con unos contenidos programáticos mínimos establecidos en el plan curricular y el estudiante puede controvertir y asimilar de manera crítica el conocimiento. La libertad de cátedra se ejercerá dentro de fundamentos éticos, científicos y pedagógicos.

**Convivencia:** Es la práctica de una pedagogía para la paz y el respeto por la vida, honra y bienes de la comunidad universitaria, afianzando la autonomía y autorregulación personal y académica, la tolerancia y la alteridad dentro del compromiso con los derechos humanos y los deberes civiles.

**Transparencia:** Es el entendimiento completo de la tarea cumplida por la Universidad y el conocimiento pleno de la gestión realizada por sus órganos e instancias.



# UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

De cara a la sociedad por la acreditación Institucional

## 2. COMPONENTES DEL PLAN

- 1. Riesgos de corrupción, controles y acciones.** La metodología desarrollada por el DNP y el DAFP, llamada “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”<sup>1</sup>, para la elaboración del mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos, toma como punto de partida los lineamientos impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno -MECI- contenidos en la Metodología de Administración de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública. Sin embargo desarrolla en forma diferente algunos de sus elementos, en el entendido que un acto de corrupción es inaceptable e intolerable y requiere de un tratamiento especial.
- 2. Racionalización de trámites (ley 962 de 2005).** De acuerdo a la metodología<sup>2</sup> para la elaboración de este plan, como elemento fundamental para cerrar espacios propensos para la corrupción, en el segundo componente, de acuerdo a los parámetros generales para la racionalización de trámites en las entidades públicas, política que viene siendo liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, a través de la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites y las Altas Consejerías para el Buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa y para la Gestión Pública y Privada, presentamos el proceso de adopción de los modelos de trámites definidos para las Universidades y que se están implementando en el SUIT 3.0 ( Sistema único de información de trámites) del DAFP.
- 3. Rendición de cuentas.** Respecto a este aspecto la metodología<sup>3</sup> plantea la necesidad de brindar espacios para que la ciudadanía participe, sea informada de la gestión de la administración pública y se comprometa en la vigilancia del quehacer del Estado, se incluye entonces en el tercer componente la rendición de cuentas. Su inclusión en el plan se fundamenta en la importancia de crear un ambiente de empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con la sociedad civil. De esta forma se beneficia la transparencia en el accionar del Estado y se recupera la confianza en las instituciones. Esta estrategia es coordinada por la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación.
- 4. Atención al ciudadano.** En el cuarto componente en la metodología<sup>4</sup> se abordan los elementos que deben integrar una estrategia de Servicio al Ciudadano, indicando la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de las entidades para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su satisfacción. Esta estrategia es coordinada por el Departamento Nacional de Planeación, a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

---

<sup>1</sup> DNP, DAFP, Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano.

<sup>2</sup> Ibid

<sup>3</sup> Ibid

<sup>4</sup> Ibid



### **3. COHERENCIA DEL PLAN DE ACCION INSTITUCIONAL CON EL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

Entre las funciones del Rector de la Universidad de los Llanos están: Presentar para su periodo rectoral para aprobación del Consejo Superior Universitario, dentro de los 3 meses siguientes al inicio de su administración, y con recomendación del Consejo Académico, el Plan de Acción Institucional, el cual debe contar con el aval del Consejo Académico, en concordancia con el Proyecto Educativo Institucional y el Plan de Desarrollo Institucional vigente. Y determinar las necesidades de recursos humanos, tecnológicos, logísticos y financieros basándose en las previsiones señaladas para el Sistema de Gestión de la Calidad.

Como consecuencia directa de estas dos funciones, el Plan de Acción Institucional 2013–2015 contiene lineamientos del Plan de Desarrollo Institucional y del Proyecto Educativo, así como los de la propuesta presentada para su elección como Rector, de los cuales bastantes de estos apuntan a la concreción de metas que aportan sin lugar a dudas al sustento de los propósitos del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, como ya se explicó en los 4 componentes de este plan.

A continuación se relacionan las metas que corresponden entre otros objetivos contribuir a este tema crucial ciudadano:



# UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

De cara a la sociedad por la acreditación Institucional

PLAN DE ACCION INSTITUCIONAL UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS VIGENCIA 2013 - 2015					
No.	Objetivo Institucional	Línea de Acción	Programa	Metas	
1	<b>OBJETIVO ESPECIFICO 1:</b> Reorganizar la Universidad desde un modelo profesionalizante hacia el Modelo Investigativo	Anticorrupción	Programa 1.1.1 Estatuto General	Implementar la reforma Organizacional con organigrama y funciones.	
				Reformar el Estatuto General.	
				Convocar a concurso de méritos de acuerdo a la ley y la normatividad, y dejar en operación la nueva estructura	
				Ajustar la normatividad general	
				Divulgar la normatividad interna de carácter general; así como la normatividad externa aplicable a la Universidad	
		Mejoramiento de Atención al Ciudadano	Programa 1.1.2 Nuevo Currículo	Formular y ejecutar la política de acceso.	
				Formular y ejecutar la política de permanencia.	
				Consolidar la presencia institucional a través de 12 CERES y convenios, en los municipios de los departamentos del área de influencia	
				Crear una subsede en la región de la Orinoquia.	
				Ofrecer programa virtual de grado o posgrado, con metodologías innovadoras.	
				Evaluar la apreciación del estudiante respecto a la docencia y los cursos, mediante el diseño y la implementación de un Sistema de evaluación.	
				Hacer presencia a través de la oferta de programas en las 4 capitales de los departamentos de la Amazorinoquia.	
				Realizar estudio que permita establecer la demanda de programas de grado con forme a las exigencias de la región en la actualidad.	
				Programa 1.1.3 Refuerzo Generacional y relevo generacional	Lograr el nivel de docentes de planta hacia la obtención de los parámetros SUE.
				Programa: 1.1.4 Capacitación Docente	Ejecutar el Programa de formación docente para fortalecer funciones académicas.
			Lograr que el 35% de los docentes de planta y ocasionales tengan formación en TIC.		
			Lograr que el 22% de los docentes de planta de la Unillanos tengan estudios de doctorado.		
			Lograr que el 40% de los docentes tiempo completo tengan mínimo estudios de Maestría.		
		Anticorrupción	Programa 1.1.5 Profundización Investigativa	Aprobar y aplicar el régimen institucional de propiedad intelectual.	
				Implementar el sistema de información que facilite la consulta, generación de indicadores, recursos humanos, recursos financieros y logísticos disponibles para la actividad investigativa de la Universidad.	
Mejoramiento de Atención al Ciudadano	Programa 1.1.6 Proyección social, relación texto-contexto	Crear la unidad de promoción de la Educación Continua.			
	Programa 1.1.7 Servicios de apoyo a la academia	Implementar las interconexiones de red local en los campus, para extender los servicios a la academia, como biblioteca virtual, ideokonferencia, clases virtuales.			
		Ejecutar al 20% el plan de bibliotecas para la prestación del servicio.			
Anticorrupción	Programa 1.8.1 Esquemas y Programas de representación	Lograr la participación de los egresados en los cuerpos colegiados donde tiene representación el estamento.			
		Incrementar la participación en consejos y comités locales, regionales y nacionales, influyendo en la definición de políticas públicas.			



# UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

De cara a la sociedad por la acreditación Institucional

PLAN DE ACCION INSTITUCIONAL UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS VIGENCIA 2013 - 2015				
No.	Objetivo Institucional	Línea de Acción	Programa	Metas
2	<b>OBJETIVO ESPECIFICO 2:</b> Concretar la evolución de la Universidad con énfasis en el aseguramiento de	Anticorrupción	Programa 2.4.1 Banco de proyectos	Implementar el 100% de las capacitaciones en formulación y evaluación de proyectos de acuerdo al PIC
		Racionalización de trámites y atención al ciudadano	Programa 2.4.2 Plan estratégico de Sistemas	Elaborar el plan de sistemas de información 2013 – 2021.
				Ejecutar al 30% el plan de sistemas de información.
				Incorporar e integrar al S.I.I todas las bases de datos institucionales existentes en las dependencias de cada proceso, y generar una integración sistémica con los sistemas externos
				Culminar al 100% la estrategia de gobierno en línea al 2015, de acuerdo los componentes, niveles y fechas establecidas en el decreto 2482/2012
		Rendición de cuentas	Programa 2.4.3 Estadística institucional	Implementar el sistema de información estadística institucional que fortalezca el proceso de toma de decisiones al interior de la entidad
			Programa 2.4.4 Monitoreo al PDI y a la Unillanos	Incrementar el nivel de cumplimiento de los indicadores de capacidad y de resultado para lograr una mayor asignación de recursos de la bolsa del MEN.
		Anticorrupción		
			Evaluar anualmente la ejecución fiscal según los indicadores financieros.	
		Mejoramiento de la atención al ciudadano	Programa 2.6.1 Desarrollo organizacional	Sistematizar el archivo al 100% con el fin de facilitar la consulta de los documentos
				Implementar (1) aplicativo para el control de la documentación con los equipos necesarios
				Adecuar al 100% las instalaciones locativas del Archivo Central
				Obtener la certificación de Calidad NTCGP 1000 y MECI para la Universidad de los Llanos.
				Ejecutar el Plan de Mantenimiento preventivo y correctivo y Calibración de Equipos de los laboratorios.
				Ejecutar el plan de mantenimiento preventivo y correctivo de infraestructura de laboratorios.
Certificar 6 laboratorios de la Universidad.				
Programa 2.7.3 Construcciones y mantenimiento		Evaluar la apreciación del estudiante respecto al mejoramiento de la infraestructura de acuerdo a las necesidades.		
		Implementar el plan de infraestructura física al 16%.		
		Ejecutar el programa general de mantenimiento de las sedes de la Universidad		



# UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

De cara a la sociedad por la acreditación Institucional

PLAN DE ACCION INSTITUCIONAL UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS VIGENCIA 2013 - 2015				
No.	Objetivo Institucional	Línea de Acción	Programa	Metas
3	<b>OBJETIVO ESPECIFICO 3:</b> Fortalecer la congruencia con las dinámicas plurales de la región.	Mejoramiento de la atención al ciudadano	Programa 3.9.1 Interacción con el Estado	Consolidar 13 alianzas con entidades a los proyectos de impacto social.
		Anticorrupción		Desarrollar el plan anual de auditorías a procesos y procedimientos institucionales.
				Desarrollar un plan de fomento de la cultura de autocontrol.
				Coordinar acciones de cooperación con los entes externos para la aplicación eficiente del control interno
		Mejoramiento de la atención al ciudadano	Programa 3.9.2 Con los sectores socioeconómicos	Institucionalizar encuentro anual de egresados por facultad donde se celebren actividades de realimentación (emprendedores, empresarios, empleados).
		Anticorrupción	Programa 3.9.3 Con las comunidades del entorno	Ejecutar el plan anual de anticorrupción y atención al ciudadano (Ley 1474 de 2011).
				Propiciar la participación de egresados no vinculados laboralmente con la Universidad, en proyectos comunitarios.
				Ejecutar proyectos que solucionen problemas de la sociedad y necesidades a nivel tecnológico, pedagógico, social, ambiental y cultural.
				Vincular a estudiantes de pregrado en el 15% de los proyectos comunitarios
				Obtener un nivel de percepción de la presencia institucional en la región de influencia en un 20%.
Mejoramiento de la atención al ciudadano	Anticorrupción	Diseñar e implementar en un 20% la política de responsabilidad social, con énfasis en la región.		
		Crear el Comité de Pacto por la Transparencia, para el seguimiento de los procesos contractuales.		
		Lograr un nivel de calificación bajo en la administración del riesgo según el indicador ITN.		

PLAN DE ACCION INSTITUCIONAL UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS VIGENCIA 2013 - 2015				
No.	Objetivo Institucional	Línea de Acción	Programa	Metas
4	<b>OBJETIVO ESPECIFICO 4:</b> Obtener el beneficio máximo de los avances académicos en el mundo a través del acceso a las sociedades del conocimiento.	Mejoramiento de la atención al ciudadano	Programa 4.2.1 Inclusion a las sociedades del conocimiento	Lograr la certificación del 20% de profesores TC en el nivel intermedio B2 de segunda lengua.
				Lograr la certificación del 10% de los graduados en el nivel B1 de una segunda lengua.



#### **4. RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

“Se debe tener en cuenta que los riesgos no son solo de carácter económico, es decir que produzcan un detrimento económico o están relacionados únicamente con entidades financieras; estos hacen parte de cualquier gestión que se realice”<sup>5</sup>. “El diseño de la metodología para la elaboración del mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos desarrollada en el primer componente, tomó como punto de partida los lineamientos impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno -MECI- contenidos en la Metodología de Administración de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública. Sin embargo desarrolla en forma diferente algunos de sus elementos, en el entendido que un acto de corrupción es inaceptable e intolerable y requiere de un tratamiento especial”<sup>6</sup>.

---

<sup>5</sup> DAFP. Guía para la administración del riesgo. Cuarta edición, septiembre de 2011.

<sup>6</sup> DAFP y DNP. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.



# UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

De cara a la sociedad por la acreditación Institucional

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN										
UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS										
Misión: La Universidad de los Llanos forma integralmente ciudadanos, profesionales y científicos con sensibilidad y aprecio por el patrimonio histórico, social, cultural y ecológico de la Humanidad, competentes y comprometidos en la solución de problemas de la Orinoquia y el país con visión universal, conservando su naturaleza como centro de generación, preservación, transmisión y difusión del conocimiento y la cultura.										
Nota: Las columnas de identificación, análisis, valoración y medidas de mitigación provienen de un modelo sugerido por el Departamento Administrativo de la Función Pública							Nota: Las acciones, el responsable y el indicador son establecidos por la Universidad de los Llanos			
IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS		VALORACIÓN	MEDIDAS DE MITIGACIÓN	SEGUIMIENTO		
Proceso o Dependencia	Causa	No.	Riesgo	Probabilidad de Materialización				Tipo de Control	Administración del Riesgo	Acciones
			Descripción	Casi Seguro	Posible					
Control Interno	Los criterios para defender la ética son remplazados por favoritismos personales o subjetivos	1	Presentar auditorias no objetivas.		x	Preventivo	Evitar	Realizar controles continuos a la ejecución de los procedimientos	Control interno	Informe de auditoria / Números de hallazgos y observaciones
Secretaría General	Proliferación de regulaciones que dificultan el quehacer administrativo.	2	Funcionarios o particulares pueden aprovechar para ofrecer, con manejos corruptos, la violación de las normas o su inobservancia.		X	Preventivo	Evitar	Revisar y actualizar la normatividad interna	Secretaría General	Normatividad institucional actualizada
Proceso de Comunicación Institucional	Las instancias gerenciales no permiten la divulgación de la información.	3	Uso indebido o privilegiado de la información. Viola el derecho a la información.		X	Preventivo	Evitar	Establecer políticas de divulgación, seguridad de la información y aplicar la normatividad	Oficina de Sistemas y Secretaría General	Política de seguridad establecida
Proceso de Gestión del talento humano y Gestión de TICs	Funciones inadecuadas, desorden administrativo, desempeño indebido de las funciones.	4	Inconsistencia en el proceso de nómina: Inadecuado manejo en el pago de la liquidación, cálculos de vacaciones y pago de sueldos a los servidores públicos de la Universidad de los Llanos		x	Preventivo	Evitar	Realizar controles continuos a los procesos y procedimientos de nómina	División de servicios administrativos y Oficina de Sistemas	Auditorias de nomina realizadas
	Falencia en el cuidado de la Historia Laboral de los Servidores Públicos de la Universidad, ocasionando pérdidas o adulteración de carpetas o documentos.	5	Alteración de las historias laborales que se prestan o son solicitadas por funcionarios de la Universidad o antes de control		x	Preventivo	Evitar	Fortalecer el control de salida de las historias laborales del archivo de gestión, garantizando la custodia de estas.	División de servicios administrativos	Libro de control de préstamo inventario de historias laborales.
Proceso de direccionamiento estrategico, Gestión Jurídica, y Oficina de Control Interno	No se estimula o se restringe la presencia de la ciudadanía o de la comunidad en la vigilancia o acompañamiento de las actividades de la entidad.	6	Los funcionarios o los particulares hacen uso indebido de los intereses o recursos de la entidad, aprovechando la falta de control ciudadano.		X	Preventivo	Evitar	Realizar audiencias públicas para estimular la participación ciudadana	Secretaría General, Planeación, Control Interno	Audiencias publicas realizadas



# UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

De cara a la sociedad por la acreditación Institucional

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN										
UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS										
Misión: La Universidad de los Llanos forma integralmente ciudadanos, profesionales y científicos con sensibilidad y aprecio por el patrimonio histórico, social, cultural y ecológico de la Humanidad, competentes y comprometidos en la solución de problemas de la Orinoquia y el país con visión universal, conservando su naturaleza como centro de generación, preservación, transmisión y difusión del conocimiento y la cultura.										
Nota: Las columnas de identificación, análisis, valoración y medidas de mitigación provienen de un modelo sugerido por el Departamento Administrativo de la Función Pública							Nota: Las acciones, el responsable y el indicador son establecidos por la Universidad de los Llanos			
IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS		VALORACIÓN	MEDIDAS DE MITIGACIÓN	SEGUIMIENTO		
Proceso y Objetivo	Causa	Riesgo		Probabilidad de Materialización				Tipo de Control	Administración del Riesgo	Acciones
		No.	Descripción	Casi Seguro	Posible					
<b>GESTIÓN FINANCIERA:</b> Administrar de manera eficiente y eficaz los recursos financieros de la universidad, garantizando el cumplimiento de los compromisos adquiridos con la comunidad y los entes de control	Falta de control periódico a la ejecución fiscal	7	Ejecuciones presupuestales indebidas	X		Preventivo	Evitar	Implementar un sistema integrado de información: Para producir una información capaz de responder a los requerimientos de la sociedad moderna, es necesario el montaje de un sistema integrado que abarque el registro y análisis de la actividad financiera, que busque un manejo cada vez más idóneo de los recursos y a su vez que pueda evaluar y detectar anomalías en el desarrollo de las actividades	Oficina de Sistemas - vicerrectoría de recursos - rectoría	Sistema Integrado de Información Implementado.
	El exceso de procedimientos y papeleos diluyen la responsabilidad de los funcionarios y fomentan el cobro de intermediación para el pago de cuentas u otras diligencias.	8	Pagos por intermediación		X		Preventivo	Evitar	Ajustar y actualizar los procedimientos	Sistema Integrado de Gestión



# UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

De cara a la sociedad por la acreditación Institucional

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN										
UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS										
Misión: La Universidad de los Llanos forma integralmente ciudadanos, profesionales y científicos con sensibilidad y aprecio por el patrimonio histórico, social, cultural y ecológico de la Humanidad, competentes y comprometidos en la solución de problemas de la Orinoquia y el país con visión universal, conservando su naturaleza como centro de generación, preservación, transmisión y difusión del conocimiento y la cultura.										
Nota: Las columnas de identificación, análisis, valoración y medidas de mitigación provienen de un modelo sugerido por el Departamento Administrativo de la Función Pública							Nota: Las acciones, el responsable y el indicador son establecidos por la Universidad de los Llanos			
IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS		VALORACIÓN	MEDIDAS DE MITIGACIÓN	SEGUIMIENTO		
Proceso y Objetivo	Causa	Riesgo		Probabilidad de Materialización				Tipo de Control	Administración del Riesgo	Acciones
		No.	Descripción	Casi Seguro	Posible					
<b>CONTRATACIÓN:</b> Recoge los objetivos definidos en las caracterizaciones de los procesos de apoyo: Gestión de bienes y servicios, Gestión Jurídica, Gestión del talento Humano, expuestos estos en el mapa de procesos del Sistema Integrado de Gestión.	Aclaraciones, adiciones y adendos: El ente público mediante pronunciamiento y decisiones favorece intereses particulares y puede perfilar a un futuro contratista.	9	Quebrantar el principio de igualdad.		X	Preventivo	Evitar	Asegurar que los pliegos de las convocatorias estén sometidos a un procedimiento claramente establecido y con el llenado de requisitos que garanticen modificaciones tendientes a cero.	Oficina Jurídica, Banco de Proyectos.	Convocatorias de acuerdo al procedimiento definido y pleno llenado de requisitos antes de publicar
	Al no existir límites para el Estado en cuanto a la determinación de precios y calidades, el contratista y el posible "servidor corrupto" fijan estas condiciones a su libre albedrío.	10	Adquirir productos y servicios a altos costos.		X	Preventivo	Evitar	Aplicación rigurosa del Estatuto General de Contratación y del Manual de Procesos y contratación de la Universidad	Oficina Jurídica	Estatuto General de Contratación y Manual de Procesos y contratación de la Universidad debidamente
	Se exagera su uso para prescindir de los mecanismos de selección objetiva de contratación; aduciendo causales, al arbitrio del jefe u ordenador del gasto, se escoge directamente el contratista, sin límite de cuantía, sin controles o autorizaciones previas.	11	Abuso de la figura de urgencia manifiesta a tal punto que se podría convertir en regla general y no de excepción para la contratación.		X	Preventivo	Evitar	Seguimiento a los cronogramas de los proyectos como se previeron a su aprobación, con énfasis en las fechas de estudios e inicio de las actividades.	Banco de Proyectos, Oficina Jurídica	Proyectos en ejecución de acuerdo a los cronogramas establecidos.
	Contrataciones celebradas con empresas que ofrecen en su objeto oficial una gran variedad de servicios, constituidas con capitales e infraestructura idonea y socios que en tal calidad aparecen en varias compañías. oferentes y de la misma índole.	12	Contratos no idoneos en el cumplimiento de las condiciones		X	Preventivo	Evitar	Realizar un estudio exigente del llenado de requisitos de las empresas o proveedores que se presentan. Parte del estudio será comprobar las afirmaciones que hacen en su propuesta con otros clientes que sean creíbles.	Vice Recursos y Oficina Jurídica	Proveedores que ofertan con pleno llenado de requisitos empresariales, de acuerdo al proyecto.



# UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

De cara a la sociedad por la acreditación Institucional

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN											
UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS											
<p>Misión: La Universidad de los Llanos forma integralmente ciudadanos, profesionales y científicos con sensibilidad y aprecio por el patrimonio histórico, social, cultural y ecológico de la Humanidad, competentes y comprometidos en la solución de problemas de la Orinoquia y el país con visión universal, conservando su naturaleza como centro de generación, preservación, transmisión y difusión del conocimiento y la cultura.</p>											
<p><i>Nota: Las columnas de identificación, análisis, valoración y medidas de mitigación provienen de un modelo sugerido por el Departamento Administrativo de la Función Pública</i></p>						<p><i>Nota: Las acciones, el responsable y el indicador son establecidos por la Universidad de los Llanos</i></p>					
IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS		VALORACIÓN		MEDIDAS DE MITIGACIÓN	SEGUIMIENTO			
Proceso y Objetivo	Causa	No.	Riesgo		Probabilidad de Materialización		Tipo de Control	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
			Descripción		Casi Seguro	Posible					
<p><b>CONTRATACIÓN:</b> Recoge los objetivos definidos en las caracterizaciones de los procesos de apoyo: Gestión de bienes y servicios, Gestión Jurídica, Gestión del talento Humano, expuestos estos en el mapa de procesos del Sistema Integrado de Gestión.</p>	Al hallarse excluidos del proceso licitatorio y de garantías, que en un momento dado son importantes instrumentos para requerir el cumplimiento del objeto contractual, y basados únicamente en el compromiso administrativo, se pierden los controles, facilitando la corrupción.	13	Elaboración de contratos sin estudios previos de factibilidad y técnicos.		x		Preventivo	Evitar	Mayor exigencia técnica en la presentación de los estudios de factibilidad y conveniencia. Diseñar un manual técnico y riguroso que instruya acerca del contenido de un estudio adecuado y pertinente para todo proyecto, que incluya el aval de funcionarios que tengan la competencia según el proyecto.	Oficina de Planeación, Banco de Proyectos	Estudios de factibilidad y conveniencia técnicos que cumplan las exigencias del manual o instructivo para los mismos.
	El estrecho vínculo que generalmente une al contratista con el interventor distorsiona el control de verificación que le es propio de su función, avalando y aprobando las decisiones del contratista, aun en perjuicio de la administración.	14	Altos costos de contratos sin resultados que reflejen su inversión.		x		Preventivo	Evitar	Aplicar un manual de Supervisión e interventorías tanto para la asignación como para el ejercicio de la misma, el cual deberá contener no solo las funciones, obligaciones, responsabilidades e implicaciones, sino la normatividad esencial que le cobija al interventor o supervisor por un mal desempeño de su labor.	Oficina Jurídica, Dirección Administrativa, Control Interno	Aplicación del manual de supervisión e interventorías definido para la Universidad.
	A través de este mecanismo se resuelven conflictos, cuando dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias con la ayuda del tercero conciliador. Esta práctica ha sido muy cuestionada por cuanto se ha visto que menoscaba gravemente los intereses del Estado.	15	Afectar gravemente los intereses económicos y patrimoniales del Estado.		x		Preventivo	Evitar	Llevar a cabo los Comités de Conciliación de acuerdo con las solicitudes de conciliaciones hechas por o a la Universidad y ejecutar lo acordado en los respectivos Comités para cada caso en concreto.	Oficina Jurídica, Control Interno	Cumplir con lo establecido en la Resolución rectoral que define lo pertinente al Comité de Conciliación, y desarrollar con lo establecido en cada Comité de Conciliación.



# UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

De cara a la sociedad por la acreditación Institucional

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN										
UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS										
Misión: La Universidad de los Llanos forma integralmente ciudadanos, profesionales y científicos con sensibilidad y aprecio por el patrimonio histórico, social, cultural y ecológico de la Humanidad, competentes y comprometidos en la solución de problemas de la Orinoquia y el país con visión universal, conservando su naturaleza como centro de generación, preservación, transmisión y difusión del conocimiento y la cultura.										
Nota: Las columnas de identificación, análisis, valoración y medidas de mitigación provienen de un modelo sugerido por el Departamento Administrativo de la Función Pública						Nota: Las acciones, el responsable y el indicador son establecidos por la Universidad de los Llanos				
IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS		VALORACIÓN	MEDIDAS DE MITIGACIÓN	SEGUIMIENTO		
Proceso y/o dependencia	Causa	Riesgo		Probabilidad de Materialización		Tipo de Control	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No.	Descripción	Casi Seguro	Posible					
<b>TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS.</b>	Los procedimientos y los métodos para ejecutar los no son conocidos, no están definidos en manuales; se improvisan las condiciones y criterios de decisión; la entidad está sujeta a factores y agentes externos de interacción; la capacidad de negociación sólo depende del perfil del negociador. Se registra cruce de competencias entre los niveles y áreas decisionales.	16	Alta discrecionalidad y concentración de poder en las decisiones que afectan la gestión de los recursos.		x	Preventivo	Evitar	Promocionar, acompañar, aprobar, evaluar, hacer seguimiento y propender por el mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos, como un mecanismo para motivar la racionalización de los procesos, humanizar las relaciones Estado-sociedad y evidenciar su carácter de facilitador del ejercicio, control y evaluación de la gestión pública.	Oficina Asesora de Planeación y Coordinación SIG	Número de procedimientos y/o trámites racionalizados.
								Fortalecer el desarrollo tecnológico de la entidad y sus sistemas de información, facilitando y generalizando el uso de Internet tanto a funcionarios como a usuarios externos, información sobre las normas que rigen cada sector, los trámites y procedimientos y en general sobre la gestión y los controles, internos y externos, de las entidades públicas.		
<b>CONTROL INTERNO:</b> Identificar debilidades, riesgos fortalezas, oportunidades y amenazas de los procesos institucionales, mediante la aplicación de diferentes instrumentos de medición y evaluación, para verificar el cumplimiento	Desorganización y caos en los flujos de información. Carencia de variables e indicadores de gestión y resultados. Tráfico de influencia en la obtención y manipulación de la información. Deficiencias en la entrega oportuna de información confiable y segura. Demora y retardos injustificados de datos e informes.	17	Fraudes en las actividades.		X	Preventivo	Evitar	Aplicar la disciplina a la hora de exigir la oportuna entrega de información.	Control Disciplinario	Investigaciones disciplinarias por negligencia en la presentación de información.



# UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

De cara a la sociedad por la acreditación Institucional

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN										
UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS										
Misión: La Universidad de los Llanos forma integralmente ciudadanos, profesionales y científicos con sensibilidad y aprecio por el patrimonio histórico, social, cultural y ecológico de la Humanidad, competentes y comprometidos en la solución de problemas de la Orinoquia y el país con visión universal, conservando su naturaleza como centro de generación, preservación, transmisión y difusión del conocimiento y la cultura.										
Nota: Las columnas de identificación, análisis, valoración y medidas de mitigación provienen de un modelo sugerido por el Departamento Administrativo de la Función Pública							Nota: Las acciones, el responsable y el indicador son establecidos por la Universidad de los Llanos			
IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS		VALORACIÓN	MEDIDAS DE MITIGACIÓN	SEGUIMIENTO		
Proceso y Objetivo	Causa	Riesgo		Probabilidad de Materialización				Tipo de Control	Administración del Riesgo	Acciones
		No.	Descripción	Casi Seguro	Posible					
<b>CONTROL EXTERNO.</b>	Precariedad en los sistemas de evaluación y seguimiento de las estrategias de lucha contra la corrupción.	18	El poder de controlar puede ser usado para favorecer intereses políticos.		X	Preventivo	Evitar	Aplicar la normatividad, evitando los errores	Todos los líderes de procesos y dependencias	Normatividad aplicada
					X			Cumplir a cabalidad los procedimientos definidos en el Sistema Integrado de Gestión.	Todos los líderes de procesos y dependencias	Procedimientos seguidos
					X			Cumplir disciplinadamente las fechas de presentación de informes.	Todos los líderes de procesos y dependencias	Cumplimiento a tiempo de plazos establecidos
	Direccionamiento personalizado de los objetivos y/o las prioridades del control. Decidir sobre la finalidad del control en momentos de enfrentamiento político. Ausencia de mecanismos de seguimiento sobre las recomendaciones realizadas en los informes de control externo.	19	Injerencia de intereses políticos, económicos o de estatus en las directrices para el control.		X	Preventivo	Evitar	Establecer liderazgo por parte de Control Interno y los Líderes de los procesos actores, para ejercer control en las diversas actividades, en diversos frentes. Producir informes internos del proceso cuando sea menestar.	Líderes de los procesos	Acompañamiento a cada proceso de control, e informes al respecto de las visitas.
					X			Facilitar la participación social, publicitar los procesos que involucran decisiones importantes.	Oficina Jurídica, Secretaría General	Publicaciones realizadas de los procesos de impacto social
	Exigua sanción social de la corrupción en el ámbito cotidiano.	20	Tolerancia de los actos de corrupción descubiertos o sospechosos		X	Preventivo	Evitar	Facilitar un mecanismo de participación de la veeduría ciudadana.	Oficina Jurídica, Secretaría General	Mecanismos de participación dispuestos y en operación.



## UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

De cara a la sociedad por la acreditación Institucional

### 5. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La Política de Racionalización de Trámites del Gobierno Nacional es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública; busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. En este orden de ideas, se pretende en el plan 2014, adelantar todas las acciones para efectos de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, y acercar al ciudadano a los servicios que presta la Universidad, mediante el aumento de la eficiencia los procedimientos. No hay duda que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la gestión en cualquier entidad.

El DAFP con el propósito de facilitar la efectividad en las Instituciones de Educación Superior, ha diseñado 28 modelos de trámites estándar, para los cual ha incorporado 8 al Sistema Único de Información de Trámites SUIT en su versión 3.0; los cuales ya han sido subidos a la plataforma y estamos en espera que este departamento dé el visto bueno para que queden en firme para ser consultados y tenidos en cuenta por el ciudadano que pretende acceder a los servicios que le ofrece la Universidad.

A continuación se relacionan los trámites modelo que se subirán al SUIT una vez los libere el DAFP en el software, y los 8 que ya están allí (sombreado amarillo), para ser ofrecidos oficialmente para que el ciudadano acceda a ellos. Es importante decir, que las entidades una vez publican los trámites en el [SUIT](#) al ciudadano solo se le podrá exigir el cumplimiento de los requisitos que allí aparecen y la realización de su diligencia en los momentos (pasos) que la entidad allí definió.

Institucionales		Trámites	Normatividad Asociada al Trámite
Docencia	1	Matricula cursos de idiomas (Institutos, Academias)	Ley 30 de 1992 Acuerdo 015 de 2003 Acuerdo Académico 014 de 2010
	2	Solicitud de tranSferencias	Acuerdo Superior N° 015 de 2003.
	3	Inscripciones pregrados	Acuerdo Superior N° 023 de 2002. Acuerdo Superior N° 015 de 2003. Acuerdo Superior N° 001 de 2007. Acuerdo Académico N° 023 de 2010
	4	Matricula admitidos	Acuerdo Superior N° 015 de 2003.
	5	Renovacion de matriculas (Matricula estudiantes antiguos)	Acuerdo Superior N° 015 de 2003.
	6	Inscripción posgrados	Acuerdo Superior No. 012 de 2002
	7	Matricula posgrados	Acuerdo Superior No. 012 de 2002
	8	Constancia de estudios	Ley 30 de 1992. Acuerdo Superior N° 023 de 2000
	9	Certificado de notas (Sabana de notas)	Ley 30 de 1992. Acuerdo Superior N° 023 de 2000



## UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

De cara a la sociedad por la acreditación Institucional

Institucionales	Item	Trámites	Normatividad Asociada al Trámite
Apoyo a al Academia	10	Duplicados carnet	Acuerdo Superior N° 015 de 2003 Acuerdo Superior N° 05 de 2009 Acuerdo Superior N° 008 de 2010 Resolución Rectoral N° 0319 de 2010
Comunicación Institucional	11	Duplicados actas de grado	Decreto 2150 de 1995. Decreto 0636 de 1996 M.E.N Acuerdo Superior N° 015 de 2003. Resolución Superior N° 013 de 2005. Acuerdo Superior N° 23 de 2000. Resolución Superior N° 013 de 2005.
	12	Duplicados diplomas	Decreto 2150 de 1995. Decreto 0636 de 1996 M.E.N Acuerdo Superior N° 015 de 2003. Resolución Superior N° 013 de 2005. Acuerdo Superior N° 23 de 2000. Resolución Superior N° 013 de 2005.
	13	Grados pregrados	Decreto 2150 de 1995. Decreto 0636 de 1996. Acuerdo Superior N° 015 de 2003. Resolución Superior N° 013 de 2005. Acuerdo Superior N° 23 de 2000
	14	Grados posgrados	Decreto 2150 de 1995. Decreto 0636 de 1996. Acuerdo Superior N° 015 de 2003. Resolución Superior N° 013 de 2005. Acuerdo Superior N° 23 de 2000
Proyección Social	15	Matriculas a cursos de educación no formal	Ley 30 de 1992, Acuerdo 015 de 2003, Acuerdo Académico 013 de 2011
Docencia	16	Solicitud de homologación	Ley 30 de 1992 Acuerdo 015 de 2003 (Reglamento Estudiantil) Acuerdo 023 de 2000 (Por el cual se establecen valores de unos servicios académicos)
Docencia	17	Solicitud de contenidos programaticos	Ley 30 de 1992 Acuerdo 015 de 2003 (Reglamento Estudiantil) Acuerdo 023 de 2000 (Por el cual se establecen valores de unos servicios académicos)
Gestión de Bienes y Servicios	18	Solicitud de reembolso o devoluciones de dinero	Acuerdo Superior No. 060 de 1999 Acuerdo Superior N° 015 de 2003.



# UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

De cara a la sociedad por la acreditación Institucional

Procesos Institucionales	item	Trámites	Normatividad Asociada al Trámite
Docencia	19	Solicitud de aplazamiento de semestre	Acuerdo Superior N° 015 de 2003.
Docencia	20	Adición y cancelación de materias	Acuerdo Superior N° 015 de 2003.
Internacionalización	21	Solicitud de movilidad académica	<p>Ley 30 de 1992 Capítulo II literal h</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Resolución 1780 de 2010 Ministerio de Educación Nacional. Por la cual se dictan disposiciones relacionadas con la administración y disponibilidad de la información en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior – SNIES y se dictan otras disposiciones.</li> <li>· Normatividad de las Embajadas/Consulados Países de destino para solicitud de visas</li> <li>· Acuerdo Académico N° 012 de 2009 de Consejo Académico. Por el cual se reglamenta la Práctica Profesional del décimo semestre del programa de Ingeniería Agronómica.</li> <li>· Resolución 089 de julio de 2006 de la Facultad de Ciencias Humanas. Opciones de grado para programas de pregrado</li> <li>· Resolución 002 de 2010 de la Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales. Por el cual se modifica la resolución N° 004 de 2006 que reglamenta las modalidades de trabajo de grado en los programas de pregrado de la Facultad.</li> <li>· Resolución 05 de 2008 del Consejo de Facultad, por el cual se adopta y reglamentan las opciones de grado en los programas de pregrado de la Facultad de Ciencias Económicas.</li> <li>· Resolución 003 de 2010 y Resolución 010 de 2011 del Consejo de Facultad de Ciencias Básicas e Ingeniería. Opciones de grado programas de pregrado.</li> <li>· Resolución N° 001 de 2006 del Consejo de Facultad de Ciencias de la Salud, Opciones de grado programas de pregrado y posgrado.</li> <li>· Convenio internacional por el cual se vaya a realizar la movilidad</li> </ul>
Bienestar Institucional	22	Auxilio alimentario estudiantil	No está reglamentado



## UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

De cara a la sociedad por la acreditación Institucional

Institucionales	item	Trámites	Normatividad Asociada al Trámite
Gestión de Bienes y Servicios	23	Alquiler de salas institucionales	No está reglamentado
Docencia	24	Cancelación del semestre	Acuerdo Superior N° 015 de 2003.
	25	Reserva del valor de la matrícula	Acuerdo Superior N° 015 de 2003.
	26	Reintegro	Acuerdo Superior N° 015 de 2003.
	27	Solicitud de matricula para cursar 2 programas simultaneamente	Acuerdo Superior N° 015 de 2003.
	28	Solicitud descuento de matricula	Ley 30 de 1992. Acuerdo Superior N° 060 de 1999. Acuerdo Superior N° 05 de 2020. Acuerdo Superior N° 015 de 2003.



## UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

De cara a la sociedad por la acreditación Institucional

### 6. RENDICIÓN DE CUENTAS

La Rendición de Cuentas se realiza con el propósito de que toda la comunidad pueda ejercer su derecho al control social de la Gestión Pública y velar por el patrimonio público cumpliendo cabalmente con los preceptos constitucionales establecidos en el artículo 33 de la ley 489 de 1998 sobre la realización de las audiencias públicas para la rendición de cuentas.

En cumplimiento con los preceptos constitucionales establecidos en el artículo 33 de la ley 489 de 1998 sobre la realización de las audiencias públicas para la rendición de cuentas, la Universidad de los Llanos cada año rinde cuentas de la gestión del año inmediatamente anterior, facilitando el ejercicio de la comunidad de su derecho al control de la gestión pública y vigilar el patrimonio público. De otra parte de conformidad con el Artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía.

Para dar cumplimiento a esta obligación la Oficina Asesora de Planeación consolida la información, prepara el informe y la presentación para el señor Rector, quien es la persona que realiza la rendición de cuentas directamente ante la comunidad, utilizando los medios de divulgación institucionales definidos en el proceso de Comunicación Institucional, para mantener informado al ciudadano. Control Interno se encarga de la logística en cuanto a auditorio, invitaciones, publicidad del evento, recepcionar preguntas de la audiencia (la ciudadanía), trabaja en equipo con Planeación para la preparación del informe, y por último realiza la evaluación de la rendición de cuentas que se efectuó y presenta a la alta dirección el informe de dicha evaluación de la audiencia. Este informe de rendición de cuentas se publica en la página de la Universidad ([www.unillanos.edu.co](http://www.unillanos.edu.co)).

Igualmente los Decanos de facultad quienes son la máxima autoridad académica, administrativa y ejecutiva de la misma, presentan semestralmente informe de su gestión al Consejo Superior Universitario, con base en el plan de acción para la Facultad que le ha aprobado este mismo consejo. EL cumplimiento de los indicadores de gestión tanto del Rector como de los Decanos, no puede ser inferior al 70%, en cuyo caso el CSU exigirá las explicaciones y soportes, que le permitirá tomar las determinaciones correspondientes tal como lo exige el acuerdo superior 004 de 2009.

Los informes de gestión una vez presentados al Consejo Superior Universitario, la Oficina Asesora de Planeación consolida y publica en la página WEB de la Universidad dicho informe, normalmente en el mes de febrero, el cual queda allí a disposición del público.

El procedimiento de rendición de cuentas consiste en: Convocar y publicitar la rendición de cuentas, informar las condiciones y/o mecanismos de participación, habilitar espacios en los medios electrónicos sobre temas que deben ser incluidos, dar respuesta a las sugerencias y preguntas durante la rendición de cuentas, tanto las enviadas con anterioridad como las que surgen durante el evento, habilitar durante la rendición de cuentas canales electrónicos para promover la tele participación, publicar el resultado de la rendición de cuentas y el informe respectivo.

La Universidad no podrá exceder el límite del plazo para cumplir con este deber, el cual es el mes de mayo.



# UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

De cara a la sociedad por la acreditación Institucional

## 7. ATENCION AL CIUDADANO

La Universidad viene trabajando en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, el cual se inició en el 2008, y se actualizó a partir del 2010. Hoy en día tenemos implementado el Sistema, llamado Sistema Integrado de Gestión SIG el cual goza de la respectiva certificación del Instituto Nacional de Normas Técnicas ICONTEC.

Dentro de este marco, la Universidad cuenta con los 17 procesos que a continuación se relacionan. La ciudadanía puede consultar este Sistema en este link <http://sig.unillanos.edu.co/> o a través del navegador que utiliza dando esa dirección, el cual contiene las características de estos procesos, le facilita comprender como opera la institución, y le orienta a la hora de acudir a la Universidad en busca de respuestas a sus inquietudes, y toda lo que tenga que ver con cualquiera sea su motivo de interacción con la Institución.

MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS		OBJETIVO
PROCESOS ESTRATEGICOS	1. Direccionamiento Estratégico	Orientar y definir la gestión institucional organizadamente y en prospectiva en actividades necesarias para la formulación de los elementos de direccionamiento estratégico, con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios internos y externos.
	2. Comunicación Institucional	Optimizar la comunicación interna y externa, vertical y horizontal de la Universidad de los Llanos, fijando los lineamientos y promoviendo acciones que incidan de manera activa en el fortalecimiento de procesos de identidad, gobernabilidad y convivencia.
	3. Gestión de la Calidad	Determinar el estado y desempeño del Sistema Integrado de Gestión de la Universidad a su vez que se determina las acciones necesarias para el aseguramiento del ciclo de mejora continua.
PROCESOS MISIONALES	1. Docencia	Formar integralmente ciudadanos, profesionales y científicos, capaces de adaptar y generar conocimiento para el desarrollo de la Orinoquia y del país.
	2. Investigación	Fomentar y apoyar las actividades conducentes a la generación y aplicación del conocimiento, a través de investigación científica y desarrollo tecnológico.
	3. Proyección Social	Generar vínculos de interacción entre la Universidad y su entorno social mediante el estudio permanente de sus problemas, la difusión y transferencia del conocimiento producido por la docencia e investigación.
	4. Bienestar Institucional	Ejecutar acciones que contribuyan al desarrollo humano mediante la formación integral, el mejoramiento de calidad de vida y la complementación en la construcción de comunidad con el propósito de aportar en el cumplimiento de la misión Institucional.
PROCESOS DE APOYO	1. Gestión Jurídica	Garantizar la legalidad de las actuaciones de las diferentes dependencias, definir las políticas bajo las cuales se rige la dirección jurídica de la Universidad y velar por la defensa de los intereses comunes en cumplimiento de los fines



## UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

De cara a la sociedad por la acreditación Institucional

		esenciales del Estado.
	2. Gestión de talento humano	Garantizar la selección, vinculación, evaluación, fortalecimiento y el retiro pensional del Talento Humano que permita a la Universidad el cumplimiento de su misión.
	3. Gestión Financiera	Administrar de manera eficiente y eficaz los recursos financieros de la Universidad garantizando el cumplimiento de los compromisos adquiridos con la comunidad y los entes de control.
	4. Gestión de Internacionalización	Incorporar la dimensión internacional e intercultural del conocimiento en los espacios universitarios mediante la movilidad para la formación de la comunidad universitaria, establecimiento-seguimiento a convenios, redes y alianzas interinstitucionales de cooperación, diseño-ejecución de proyectos colaborativos en investigación y desarrollo, participación en sociedades del conocimiento y la institucionalización de la internacionalización en Unillanos.
	5. Gestión de Bienes y Servicios	Administrar de forma eficaz y eficiente los recursos para realizar los procesos misionales de la Universidad
	6. Gestión Documental	Establecer las actividades técnicas y administrativas tendientes a la planificación, organización, administración, control y disposición final de la documentación producida y recibida por la Universidad, asegurando su conservación para la consulta y servicio de la Administración y partes interesadas.
	7. Gestión de TIC	Garantizar la disponibilidad, autenticación, integridad y confidencialidad de la información y el resguardo de los recursos computacionales a nivel de hardware y software que permitan el óptimo desempeño de la gestión de la universidad y una adecuada toma de decisiones para el logro de la visión
	8. Gestión de apoyo a la academia	Contribuir al desarrollo del quehacer académico, mediante oferta de servicios y recursos didácticos actuales como aporte al proceso de transmisión de conocimientos.
<b>PROCESOS DE EVALUACIÓN</b>	1. Evaluación, control y seguimiento	Identificar debilidades, riesgos, fortalezas, oportunidades y amenazas de los Procesos Institucionales, mediante la aplicación de los diferentes instrumentos de medición y evaluación, para verificar el cumplimiento de las actividades y lineamientos normativos por procesos e Institucional.
	2. Autoevaluación Institucional	Fortalecer y garantizar las condiciones de calidad institucionales y de los programas académicos, con miras al aseguramiento de la calidad académica.

Teniendo en cuenta que el ciudadano a atender en la Universidad de los Llanos es principalmente el que acude a la institución para acceder a los servicios de educación superior en pregrado y posgrado, entre otros servicios más, y por esta razón adquiere la condición de estudiante, podemos afirmar con toda



## UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

De cara a la sociedad por la acreditación Institucional

seguridad que es entonces el Estudiante de la Unillanos el principal objeto del plan de mejoramiento de atención al ciudadano. Se concluye entonces que todas las acciones tanto administrativas como académicas enfocadas al mejoramiento del producto que ofrecemos (educación a nivel universitario de grado, posgrado, educación continua, principalmente entre otros) son acciones de mejoramiento de atención al ciudadano, pues el resultado debe ser ciudadanos satisfechos de las expectativas en torno a su formación académica.

### **Acciones de la Gestión documental:**

#### **2013:**

Se modernizó el software de los puntos de atención al cliente para Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (P.Q.R.S.) en línea, con lo cual se dio la posibilidad a nuestros usuarios no solo de poner su (P.Q.R.S.) desde la comodidad de casa a través de internet, sino también hacerle seguimiento al estado de la misma en tiempo real.

Se hizo un proyecto para implementar un software de correspondencia (ORFEO) con el objeto de facilitar el seguimiento y control a las respuestas, en pro de prestar un mejor servicio a los usuarios.

Se realizaron capacitaciones en servicio al cliente y en Reglamento Estudiantil para prestar mejor y adecuada asesoría a los interesados.

#### **2014:**

Se está ejecutando la el proyecto presentado en 2013 (ORFEO), se tiene previsto que al finalizar el primer semestre se inicie la implementación del software de correspondencia que facilitaría el seguimiento y control a las mismas, con miras a brindar una mejor atención a los usuarios con una respuesta efectiva y rápida.

Adicionalmente se viene trabajando en la organización del Archivo Central en procura de la sistematización contemplada en el Plan de Acción Institucional.

Para el segundo semestre se presentará un proyecto de digitalización con el objeto de facilitar la consulta de documentos de interés por parte de los usuarios internos o externos, en el Archivo Central.

Se planea reforzar las capacitaciones en servicio al cliente, resolución de P.Q.R.S. y en Reglamento Estudiantil para mejorar continuamente el servicio de asesoría.



## UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

De cara a la sociedad por la acreditación Institucional

### Acciones de la Gestión de bienes y servicios:

**2013:**

#### ***Infraestructura***

Adecuación de la torre administrativa de la sede Barcelona.

Adecuación de aulas y oficinas del cloque de especialización de la facultad de Ciencias de la Salud y Casa Verde Sede Urbana San Antonio.

Adecuación de las Oficinas del Instituto de Educación a Distancia en la sede Barcelona.

Adecuación para el acceso peatonal de la sede Urbana San Antonio.

Construcción de aulas en San Antonio.

Construcción de la cubierta para la protección y mitigación de riesgos en el polideportivo de la Sede San Antonio.

Adecuación y mejoramiento de las oficinas de Control Interno y disciplinario en la sede Barcelona.

Impermeabilización del edificio Davinci Instituto de Informática, en la sede Barcelona.

Obras de drenaje de aguas lluvias y obras complementarias de la biblioteca de la sede San Antonio.

Adecuación del laboratorio del programa de regencia de farmacia de la Facultad Ciencias de la Salud.

Adecuación del laboratorio de aguas, de la sede Barcelona.

Construcción del laboratorio insonorizado del proyecto Centro de Innovación y Educación Regional CIER, para capacitar docentes en herramientas de tecnologías informáticas.

Mantenimiento y puesta en operación del pozo que abastece agua al tanque elevado para el suministro del líquido en la sede Barcelona.

Adecuación de los espacios y las baterías sanitarias de la granja agrícola de la sede Barcelona.

Adecuación de la unidad sanitaria de la Facultad de Ciencias Económicas de la sede San Antonio.

Mejoramiento y adecuación del complejo deportivo y vías conexas, en la sede Barcelona.

Adecuación y remodelación del área de comunicaciones de la sede Barcelona.

Construcción de andenes en la sede de posgrados en Barcelona.



## UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

De cara a la sociedad por la acreditación Institucional

**2014:**

### ***Infraestructura a realizar***

Construcción de la red contraincendios de la biblioteca de la sede San Antonio.

Adecuación del auditorio Eduardo Carranza, de la sede Barcelona.

Central de gases y adecuaciones en la Clínica Veterinaria de la sede Barcelona.

Construcción de la cubierta sobre la zona de atención al público y acceso a la torre administrativa.

Adecuación del laboratorio de biología animal y museo de historia natural de la Facultad de Ciencias de la sede Barcelona.

Adecuación y montaje de la red eléctrica en media y baja tensión, para las aulas del CIER y el edificio Davinci, de la sede Barcelona.

Adecuación y montaje de las redes eléctricas e iluminación exterior para la biblioteca y zonas aledañas, en la sede urbana San Antonio.

### **Acciones de la Gestión de Proyección Social:**

**Atención al Ciudadano**, Unillanos sede Emporio Villavicencio, Calle 42 N° 28-32 barrio Emporio

**2014:**

### **PROGRAMA DE EGRESADOS**

Facebook: [egresados.unillanos](https://www.facebook.com/egresados.unillanos)

Página web: <http://egresados.unillanos.edu.co/>

Correo: [programaegresados@unillanos.edu.co](mailto:programaegresados@unillanos.edu.co)

Momentos:

- a) Firma de paz y salvos como requisito para graduandos (actualización de información en el Sistema de egresados de Unillanos SEU y Observatorio laboral MEN)
- b) Trabajo de campo (jornadas de seguimiento a egresados)
- c) Apoyo de egresados para la inserción laboral

Acciones:

- Puesta a punto en operatividad del sistema SEU (Sistema de egresados de Unillanos)
- Disminución en tiempos de respuesta a solicitudes de usuarios y claves; tiempo de respuesta menor a 24 horas
- Actualización y unificación de formatos de recolección de información
- Actualización periódica de información de oportunidades laborales
- Adecuación de oficina y presencia permanente de personal idóneo para atención eficaz.
- Realización de encuesta para medición de satisfacción del usuario.



# UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

De cara a la sociedad por la acreditación Institucional

## OFICINA DE PROMOCIÓN

Proyección social tiene nuevo punto de información de los programas académicos:

Correo: [gina.cubides@unillanos.edu.co](mailto:gina.cubides@unillanos.edu.co)

Facebook: unillanosprogramas

Cel: 314 482 0332

Ofrece orientación:

- Proceso de inscripción
- Beneficios de descuentos
- Bienestar universitario
- Orientación Profesional
- Contenido programático de las carreras y posgrados
- Programa Jóvenes en acción

### **Acciones de la Gestión de Docencia:**

#### **2014:**

Actualizar las fichas técnicas de servicios del proceso de docencia con el ánimo que la comunidad tenga acceso a la información relacionada con programas académicos de grado y posgrado ofrecidos por la Universidad.

Gestionar ante la Oficina de Sistemas y la Coordinación del SIG la creación de un enlace con el propósito que la información que aparece en la página de la Universidad en el link "Programas" sea la misma que aparece en la página del SIG en el link "NUESTRA OFERTA" con el fin de estandarizar la información que se muestra a la comunidad respecto de la oferta académica.

Gestionar ante la Coordinación del SIG la realización de jornada de capacitación y sensibilización dirigida al personal que apoya las oficinas de PQRS (atención al ciudadano) con el fin que desde éstas áreas se oriente o direcciona de manera adecuada a los ciudadanos que se acercan o se comunican para solicitar información sobre la oferta académica.

Gestionar la adecuación de un Techo / Parasol en la Oficina de Admisiones Registro y Control Académico (puntos de atención).

Solicitar la elaboración de rótulos / Letreros con el nombre de la Oficina de Admisiones Registro y Control Académico y sus "sub-dependencias", para que el ciudadano se oriente con facilidad.

Adelantar gestiones pertinentes para lograr que el pago de los certificados que se emiten desde la Oficina de Admisiones Registro y Control Académico y la descarga de los mismos se realice en línea, con firma digital.



## UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

De cara a la sociedad por la acreditación Institucional

Gestionar la sistematización y centralización de los procesos financieros y académicos de los Programas Posgrado en la Oficina de Admisiones Registro y Control Académico.

Solicitar la adecuación de un punto de atención de la Oficina de Admisiones Registro y Control Académico en la sede San Antonio, el cual podría ser temporal, es decir, durante las fechas de matrículas.

Gestionar la adecuación de una sala de espera y Sistema de Asignación de Turnos para mejorar la atención a la comunidad que se acerque a la Oficina de Admisiones Registro y Control Académico a realizar trámite alguno.

Gestionar ante la Coordinación del SIG la realización de jornada de capacitación y sensibilización dirigida a los funcionarios de la Oficina de Admisiones Registro y Control Académico sobre atención al cliente.

Solicitar la instalación de una cartelera en madera o un franelógrafo, para publicar información relevante sobre Admisiones Registro y Control Académico.

### **Acciones de la Gestión de apoyo a la academia:**

#### **Biblioteca**

##### **2014**

Las instalaciones de la biblioteca de la sede urbana de San Antonio ofrece a partir de primer semestre, amplía su capacidad de puestos de trabajo para usuarios a 320, distribuidos en salas de lectura, de consulta general, sala de lectura y consulta individual, biblioteca virtual, y sala de video conferencias.

Igualmente se incrementan las colecciones de publicaciones en medios impresos y medios electrónicos a través de adquisiciones y renovaciones como apoyo a los programas de la Facultad de Ciencias Económicas y Facultad de Ciencias de la Salud, y programas de posgrado, que funcionan en la sede San Antonio.

La biblioteca cuenta con servicios de biblioteca virtual, sala de videoconferencia, salas de lectura individual, salas lectura en grupo, salón de exposiciones, y servicios de guarda maleteros.

En la biblioteca central Jorge Boshell Manrique de la sede Barcelona, se modernizó la sala virtual con la dotación de 20 nuevos computadores, se fortaleció la colección con la adquisición por compra de aproximadamente 1400 libros impresos.

Fortalecimiento de la consulta virtual para el Sistema de bibliotecas, con la adquisición de nuevas fuentes de información en medio electrónico (bases de datos) de uso masivo para toda la comunidad universitaria, ofreciendo acceso local (en las sedes) y acceso remoto (desde fuera de los campus).