

**INSTITUCION DE EDUCACION SUPERIOR
COLEGIO INTEGRADO NACIONAL ORIENTE DE CALDAS**



**PLAN ANTICORRUPCION Y
DE ATENCION AL CIUDADANO
2015**

Pensilvania-Caldas, Enero 26 de 2015

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2015

EQUIPO DE TRABAJO PARA LA ELABORACION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO.

LUIS ALFREDO AVILA TORRES. Rector

ALBA LIBIA MARULANDA OSPINA. Secretaria General.

OSCAR MAURICIO OSORIO . Vicerrector Académico.

GLORIA MARIA HOYOS GIRALDO. Asesora de Planeación.

GERSON ORIOL TAPASCO ALZATE. Jefe de Talento Humano.

ALBA LUCIA LOPEZ OROZCO. Jefe División Administrativa y Financiera.

LIBANIEL DE JESUS GOMEZ RAMIREZ. Contador.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION	4
FUNDAMENTO LEGAL	5
1. ELEMENTOS ESTRATEGICOS CORPORATIVOS	6
MISION	6
VISION	6
VALORES CORPORATIVOS	6
2. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCION	7
2.1. GENERAL	7
2.2. ESPECIFICOS	7
3. METODOLOGIA	7
4. ELEMENTOS DEL PLAN	8
4.1. IDENTIFICACION Y VALORACION DE LOS RIESGOS	9
4.2. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION, MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS	13
4.3. ESTRATEGIAS ANTI-TRAMITES	22
4.3.1 TRAMITES INSTITUCIONALES INSCRITOS EN EL SUIT	22
4.3.2. PROCESO DE RENDICION DE CUENTAS A LA CIUDADANIA	22
4.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	24
4.4.1. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO	25
4.4.2. MECANISMOS DE ATENCION AL CIUDADANO	26
4.4.3. AFIANZAMIENTO DE LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO	28

INTRODUCCION

La Institución de Educación Superior Colegio Integrado Nacional Oriente de Caldas ratifica su compromiso con la formación de capital humano que contribuya al desarrollo económico, social y ambiental del Departamento de Caldas y en especial de los municipios que conforman la región Oriente de Caldas, apuntando a la construcción de mejores condiciones de bienestar para todos los ciudadanos, atendiendo a los preceptos del Plan Nacional de Desarrollo "Acuerdos para la Prosperidad: un Estado que se esfuerce porque los recursos lleguen a los ciudadanos. Un Estado para la Gente, que conlleve la responsabilidad política de la participación ciudadana en la definición de las tareas públicas, su ejecución y vigilancia.

Se busca generar confianza en la ciudadanía para que pueda participar e intervenir en la administración pública, ya que la estructura del Estado debe estar al servicio de los ciudadanos para la lograr un goce efectivo de los derechos.

La lucha contra la corrupción debe ser un objetivo permanente que busque orientar la gestión hacia la eficiencia y la transparencia, así como dotar de más herramientas a la comunidad educativa y ciudadanía en general para ejercer su derecho a controlar la gestión de las Instituciones Educativas. Para lograr este objetivo la INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR COLEGIO INTEGRADO NACIONAL ORIENTE DE CALDAS definió unas estrategias conforme a los procesos institucionales incluidas en el Proyecto Educativo Institucional, Plan de Desarrollo Institucional y Plan Operativo Anual, en torno al cumplimiento de las metas enmarcadas en las siguientes líneas estratégicas:

- a) Gestión Académica
- b) Gestión de Bienestar
- c) Gestión Tecnológica
- d) Gestión Administrativa

En tal sentido la entidad ha venido definiendo acciones que buscan evidenciar una gestión transparente e íntegra al servicio del ciudadano y la participación de la comunidad educativa en la formulación de sus planes, programas y proyectos.

Por lo anterior y para dar cumplimiento a lo previsto en el capítulo sexto "Políticas Institucionales y Pedagógicas" de la Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción", y luego de su revisión y ajuste, la institución formuló el siguiente plan de acción para la lucha contra la corrupción y la atención al ciudadano para la vigencia 2015.

FUNDAMENTO LEGAL

La siguiente es la normatividad que enmarca la formulación del plan anticorrupción de la institución:

Constitución Política de Colombia.

Ley 30 de 1992 Ley General de Educación Superior.

Ley 152 de 1994 Por la cual se establece la ley orgánica del plan de desarrollo.

Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).

Decreto 2232 de 1995: Artículos 70, 80 y 90 (Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995).

Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).

Ley 599 de 2000 (Código Penal).

Ley 610 de 2000 (establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).

Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo 8° (Acción de Repetición).

Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).

Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).

Resolución Interna No. 061 de Marzo 4 de 2013, por la cual se adopta el Mapa de Riesgos de la institución.

Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).

Ley 1188 de 2008 Por el cual se regula el registro calificado de los programas de educación superior.

Decreto 1295 de 2010 Por el cual se reglamenta la Ley 1188 de 2008.

Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).

Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).

Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).

Documento CONPES 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.

Ley 1473 de 2011 Por la cual se modifica parcialmente la Ley 152 de 1994.

Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).

Decreto 734 de 2012 Reglamenta el Estatuto General de Contratación.

Decreto 2641 de 2012 Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

Decreto 1510 de 2013 Por el cual se reglamenta el sistema de compras y contratación pública.

1. ELEMENTOS ESTRATEGICOS CORPORATIVOS

MISION

Formar a través de procesos de educación permanente, con una estructura académica y de apoyo altamente flexible que permita ofrecer programas por ciclos propedéuticos hasta el nivel profesional de manera gradual y demás Programas Técnicos terminales que oferta la institución, mediante la organización integral de los procesos de docencia, investigación y proyección social como garantía de una eficaz contribución al desarrollo sostenible y productivo de la región y del país.

VISION

El Colegio Integrado Nacional Oriente de Caldas será una institución de Educación Superior consolidada en la Eco-región Eje Cafetero, con una amplia oferta académica y cobertura de sus programas mediante desarrollos institucionales propios o en alianzas con otras instituciones conocidas en la región, bajo un sistema de mejoramiento continuo.

VALORES CORPORATIVOS

PRINCIPIOS. El Colegio Integrado Nacional Oriente de Caldas establece como normas orientadoras de su acción los principios generales consagrados en el Título Primero, Capítulo I de la Ley 30 de 1992, además de los siguientes:

A. AUTONOMIA: La autonomía del Colegio Integrado Nacional Oriente de Caldas está consagrada en la Ley 30 de 1992, la Ley 489 de 1998, y demás normas legales, reconociéndole el derecho a:

- a. Darse y modificar sus estatutos.
- b. Designar sus autoridades académicas y administrativas.
- c. Crear y desarrollar sus programas académicos, lo mismo que expedir los correspondientes títulos.
- d. Definir y organizar sus labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión.
- e. Seleccionar y vincular a sus docentes, lo mismo que a sus alumnos.
- f. Adoptar el régimen de alumnos y docentes.
- g. Arbitrar y aplicar sus recursos para el cumplimiento de su misión social y de su función

Institucional.

PARAGRAFO: Para el desarrollo de lo contemplado en los literales a) y c) se requiere notificación al Ministerio de Educación Nacional.

B. **RESPONSABILIDAD:** Por ser una Institución de Educación Superior alejada de los grandes centros urbanos, su **Deber Ser** se encamina al servicio eficiente de los sectores vulnerables de la región, a través del desarrollo de la ciencia, la técnica y la ética.

C. **EXCELENCIA ACADEMICA:** Lograda por medio de la comunidad educativa, en busca permanente del conocimiento.

D. **CONVIVENCIA:** Entendida como el respeto mutuo entre todos los actores de la comunidad educativa.

E. **PARTICIPACION:** Es el derecho que tienen todos los miembros de la institución a ser actores en los diferentes momentos de la vida institucional, mediante los mecanismos consagrados en la Constitución Política, la Ley y las normas internas.

2. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCION.

2.1. GENERAL.

- Formular y adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para el Colegio Integrado Nacional Oriente de Caldas, conforme lo establece la ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción.

2.2. ESPECIFICOS.

- Desarrollar la metodología para la identificación de los riesgos de corrupción y la definición de acciones para su manejo.
- Revisar los trámites existentes para ajustarlos de acuerdo a las necesidades del ciudadano y a los requerimientos legales.
- Establecer los procesos de rendición de cuentas a la ciudadanía.
- Definir estrategias que permitan mejorar la atención al ciudadano.

3. METODOLOGIA.

Para la realización del presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se desarrollaron las siguientes actividades, siguiendo la metodología sugerida por la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República:

1. Definición del Grupo de apoyo conformado por los directivos y líderes de los procesos.
2. Revisión del documento Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano propuesta por el DNP.
3. Realización de jornada de trabajo para revisar los resultados del seguimiento al Plan durante la vigencia 2014, y desarrollo cada uno de los componentes de la metodología para la formulación del Plan para la vigencia 2015.
4. Actualización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2015.
5. Revisión y aprobación por parte de Rectoría.
7. Asignación de responsables de la socialización, seguimiento y evaluación del Plan.
8. Publicación.

4. ELEMENTOS DEL PLAN.

Acorde con lo establecido en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011, a continuación se describen los siguientes elementos:

- Identificación y valoración de los riesgos.
- Mapa de riesgos de corrupción, medidas y acciones para mitigar los riesgos.
- Estrategias antitrámites.
- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

4.1. IDENTIFICACION Y VALORACION DE LOS RIESGOS.

ORD.	RIESGO	CONTROLES			CRITERIOS	CUMPLIMIENTO	
		DESCRIPCIÓN	PREVENTIVO	CORRECTIVO	CRITERIOS DE MEDICIÓN	X	NO
1	Concentración de autoridad o exceso de poder	Falta de utilización de los medios tecnológicos para la optimización de las labores admon y docentes	X		Existe una Herramienta de Control		X
					Existen manuales o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta		X
					En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X
2	Extralimitación de funciones	Procesos de Inducción y reinducción	X		Existe una Herramienta de Control	X	
					Existen manuales o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
					En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	X	
	Extralimitación de funciones	Existencia de un programa de auditorías internas y realización de auditorías externas		X	Existe una Herramienta de Control	X	
					Existen manuales o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
					En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	X	
3	Ausencia de canales de comunicación	Se realizan audiencias públicas de rendición de cuentas y exposición de planes de acción, informes de gestión publicados en diferentes medios, reuniones con los funcionarios, informes periódicos a los diferentes entes de control y demás			Existe una Herramienta de Control	X	
					Existen manuales o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
					En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	X	

ORD.	RIESGO	CONTROLES			CRITERIOS	CUMPLIMIENTO	
		DESCRIPCIÓN	PREVENTIVO	CORRECTIVO	CRITERIOS DE MEDICIÓN	X	NO
		entidades					
4	Amiguismo y clientelismo	Existencia de procesos y procedimientos y requisitos que regulan la operatividad Institucional	X		Existe una Herramienta de Control	X	
					Existen manuales o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
					En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	X	
5	Inclusión de gastos no autorizados	Existencia de procedimientos para la elaboración, aprobación y ejecución del Plan de Adquisiciones y el Presupuesto	X		Existe una Herramienta de Control	X	
					Existen manuales o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
					En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	X	
6	Inversiones sin respaldo	Existencia de un procedimiento para la inversión de recursos financieros	X		Existe una Herramienta de Control	X	
					Existen manuales o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
					En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	X	
7	Inexistencia de registros auxiliares que permitan identificar y controlar la información financiera de la entidad	Auditoría interna el proceso financiero		X	Existe una Herramienta de Control	X	
					Existen manuales o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
					En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	X	
8	Archivos	Verificación de la		X	Existe una Herramienta de Control	X	

ORD.	RIESGO	CONTROLES			CRITERIOS	CUMPLIMIENTO	
		DESCRIPCIÓN	PREVENTIVO	CORRECTIVO	CRITERIOS DE MEDICIÓN	X	NO
	contables con vacíos de información	información contable pública identificada, clasificada y registrada en la información financiera			Existen manuales o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
					En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	X	
9	Estudios previos de factibilidad y conveniencia sin la rigurosidad que el proceso demanda	Justificación de la solicitud de necesidades por parte de las dependencias en los estudios previos	X		Existe una Herramienta de Control	X	
					Existen manuales o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
					En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	X	
10	Monopolio de Contratistas	Convocatoria pública para los procesos de contratación	X		Existe una Herramienta de Control	X	
					Existen manuales o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
					En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X
11	Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal	Inclusión de funcionarios docentes y administrativos en los procesos de supervisión	X		Existe una Herramienta de Control	X	
					Existen manuales o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
					En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X
12	Sistemas de información financiero susceptibles de manipulación o adulteración	Existencia de claves de acceso de acuerdo al rol del usuario para acceder al sistema	X		Existe una Herramienta de Control	X	
					Existen manuales o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
					En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	X	
13	Sistemas de	Manual de funciones y de	X		Existe una Herramienta de Control	X	

ORD.	RIESGO	CONTROLES			CRITERIOS	CUMPLIMIENTO	
		DESCRIPCIÓN	PREVENTIVO	CORRECTIVO	CRITERIOS DE MEDICIÓN	X	NO
	información académica y administrativa susceptibles de manipulación o adulteración	procesos y procedimientos para el manejo correcto de los sistemas de información			Existen manuales o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
					En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X
14	Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona	Existencia de comités y grupos de trabajo. Existencia de líderes para cada uno de los procesos dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.	X		Existe una Herramienta de Control	X	
					Existen manuales o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
					En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X
15	Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación	Consultas a diferentes entidades	X		Existe una Herramienta de Control	X	
					Existen manuales o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
					En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	X	
16	Exceder las facultades legales en los fallos o en las etapas del proceso	Aplicación correcta de las normas relacionadas y específicas	X		Existe una Herramienta de Control	X	
					Existen manuales o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
					En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	X	
17	Desconocimiento o desactualización de los trámites de la entidad	Publicación de los trámites en el SUIT	X		Existe una Herramienta de Control	X	
					Existen manuales o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
					En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X

ORD.	RIESGO	CONTROLES			CRITERIOS		CUMPLIMIENTO	
		DESCRIPCIÓN	PREVENTIVO	CORRECTIVO	CRITERIOS DE MEDICIÓN		X	NO
18	Expedición de diplomas, actas de grado y otros documentos oficiales, sin el cumplimiento de los requisitos internos y legales	Revisión de documentación habilitante para la expedición de títulos y certificaciones. Registro de actas de grado y diplomas en el libro oficial.	X		Existe una Herramienta de Control	X		
					Existen manuales o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X		
					En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva	X		

4.2. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION, MEDIDAS Y ACCIONES PARA MITIGAR LOS RIESGOS.

MAPA DE RIESGOS CORRUPCION, MEDIDAS Y ACCIONES PARA MITIGAR LOS RIESGOS									
Entidad	COLEGIO INTEGRADO NACIONAL ORIENTE DE CALDAS								
Misión	Formar a través de procesos de educación permanente, con una estructura académica y de apoyo altamente flexible que permita ofrecer programas por ciclos propedéuticos hasta el nivel profesional de manera gradual y demás Programas Técnicos terminales que oferta la institución, mediante la organización integral de los procesos de docencia, investigación y proyección social como garantía de una eficaz contribución al desarrollo sostenible y productivo de la región y del país.								
IDENTIFICACION			ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO			
Proceso /objetivo	Causas	Número	Descripción	Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
					Tipo de Control				
DIRECCIONAMIENTO Dirigir todos los procesos institucionales a través de políticas y estrategias a mediano y largo plazo que conduzcan a la institución al logro	Utilización inadecuada e insuficiente de los medios tecnológicos para la optimización de las labores	1	La institución puede utilizar de manera más eficiente el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación para mejorar sus	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Elaboración de un Documento para la implementación del uso de las TICs en los procesos de comunicación de la entidad	Comité MIC	1 Documento para la implementación y uso de las TICs en los procesos administrativos y misionales

IDENTIFICACION			ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO			
Proceso /objetivo	Causas	Número	Descripción	Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
					Tipo de Control				
de los objetivo.	admon y docentes		procesos comunicativos						
	Conocimiento inadecuado del cumplimiento de las funciones			Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Realizar procesos de inducción cada vez que ingresa personal nuevo a la entidad y procesos de reinducción con una periodicidad anual	Jefe de Talento Humano	% de cumplimiento del Plan de Inducción y Reinducción
	Falta de mecanismos de control de gestión efectivos	2	Extralimitación de funciones	Posible	Correctivo	Reducir el riesgo	Auditoría al proceso de direccionamiento	Control Interno	No de Auditorías realizadas al proceso en el año

IDENTIFICACION			ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO			
Proceso /objetivo	Causas	Número	Descripción	Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
					Tipo de Control				
	Atención inapropiada en los procesos de comunicación de la entidad	3	Ausencia de canales de comunicación	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Realización de Audiencias públicas bajo dos nuevas estrategias , presentación de informes de gestión a la comunidad, presentación a los entes de control	Jefes de dependencia	No de Audiencias públicas, No de informes de gestión informados a la comunidad, % de informes a entes externos presentados oportunamente
	Cumplimiento inadecuado de los procesos y procedimientos con el ánimo de favorecer a terceros	4	Amiguismo y clientelismo	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Auditorías integrales de gestión	Audidores	% de cumplimiento del Plan de Auditorías

IDENTIFICACION			ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO			
Proceso /objetivo	Causas	Número	Descripción	Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
					Tipo de Control				
GESTION ADMINISTRATIVA Facilitar la gestión administrativa, financiera y contractual de la entidad, con el fin de asegurar la ejecución y el uso adecuado, eficiente y eficaz de los bienes su protección, custodia y mantenimiento.	Conocimiento inadecuado del procedimiento de Plan de Adquisiciones y Presupuesto anual	5	Inclusión de gastos no autorizados	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Ajustes al Plan de Adquisiciones y expedición de Certificados de Disponibilidad presupuestal	Planeación y División Administrativa	No de Ajustes al Plan de Adquisiciones y %s de gastos autorizados con disponibilidad presupuestal
	Subjetividad en la elección de la Institución para la realización de inversiones	6	Inversiones sin respaldo	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Invertir los recursos financieros en entidades con el suficiente respaldo económico	Comité de Inversiones	No de estudios sobre la solidez de la empresa donde se va a invertir
	Inadecuada aplicación de las normas que regulan el procedimiento financiero	7	Inexistencia de registros auxiliares que permitan identificar y controlar la información financiera de la entidad	Posible	Correctivo	Reducir el riesgo	Utilización de libros auxiliar conforme a la normatividad	Área Financiera	% de libros auxiliares utilizados

IDENTIFICACION			ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO			
Proceso /objetivo	Causas	Número	Descripción	Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
					Tipo de Control				
	Inadecuada aplicación del régimen de la Contabilidad Pública	8	Archivos contables con vacíos de información.	Posible	Correctivo	Reducir el riesgo	Auditorías realizadas al proceso	Control Interno	No de Auditorías realizadas al proceso contable en el año
	Planeación no oportuna en la solicitud e identificación de los requerimientos de bienes y servicios	9	Estudios previos de factibilidad y conveniencia sin la rigurosidad que el proceso demanda	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Procesos de planeación contractual más ajustados en tiempo, necesidades y especificaciones técnicas por parte de quien realice el requerimiento.	Comité Administrativo	% de solicitudes con las especificaciones exigidas (tiempo, necesidades y especificaciones técnicas)
	Pocos proveedores de la región que llenen los requisitos para los procesos de contratación de la entidad	10	Monopolio de Contratistas	Casi seguro	Preventivo	Evitar el Riesgo	Verificación de las publicaciones de los procesos de contratación. Capacitación de proveedores sobre los procesos de contratación.	Control Interno	Contrataciones publicadas / Contrataciones celebradas. No. De capacitaciones sobre contratación.

IDENTIFICACION			ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO			
Proceso /objetivo	Causas	Número	Descripción	Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
					Tipo de Control				
	Insuficiente personal con disponibilidad de tiempo y conocimiento para realizar los procesos de supervisión y/o intervención	1 1	Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal	Casi Seguro	Preventivo	Evitar el Riesgo	Verificación de la cantidad de contratos adjudicados a los supervisores e interventores	Comité Administrativo	No de Contratos/No de Supervisores
GESTION DOCUMENTAL Asegurar la creación, organización, preservación y control de los archivos, teniendo en cuenta los principios de	Sistemas de seguridad débiles para el manejo y custodia de la información.	1 2	Sistemas de información financiera susceptibles de manipulación o adulteración	Casi seguro	Preventivo	Evitar el Riesgo	Realización de conciliaciones periódicas bancarias, presupuestales y entre dependencias involucradas con el área financiera	Contabilidad, Presupuesto, Talento Humano y Pagaduría	No de Conciliaciones

IDENTIFICACION			ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO			
Proceso /objetivo	Causas	Número	Descripción	Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
					Tipo de Control				
procedencia y orden original, el ciclo vital de los documentos y la normatividad archivística.		13	Sistemas de información académica y administrativa susceptibles de manipulación o adulteración	Posible	Correctivo	Reducir el riesgo	Realización de auditorías al sistema de información académica y administrativa de acuerdo al programa de auditorias	Control Interno y equipo auditor	No de auditorías al sistema de información académica y administrativa
	Baja interiorización de los procesos y procedimientos de la entidad	14	Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona	Casi seguro	Preventivo	Evitar el Riesgo	Actualización, Socialización y capacitación en los procesos y procedimientos de cada grupo de trabajo	Líderes de los procesos	No de Socializaciones Y capacitaciones realizadas por grupo de trabajo
MEDICION, SEGUIMIENTO Y CONTROL: Fomentar, vigilar, proteger y garantizar el ejercicio de las buenas prácticas empresariales y	Actualización no oportuna en temas específicos	15	Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Actualización permanente sobre normatividad relacionada	Comité de Control Interno Disciplinario	No. De actualizaciones

IDENTIFICACION			ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO			
Proceso /objetivo	Causas	Número	Descripción	Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
					Tipo de Control				
de gestión basadas en la medición, seguimiento y el control de los procesos, procedimientos y actividades institucionales.	Escasa Actualización en temas específicos	16	Exceder las facultades legales en los fallos o en las etapas del proceso	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Actualización permanente sobre normatividad relacionada y aplicación de los procesos y procedimientos correspondientes	Comité de Control Interno Disciplinario	No. De actualizaciones
SERVICIOS ACADEMICOS: Realizar el adecuado registro de los estudiantes que ingresan a los programas que ofrece la institución, cumpliendo con todos los requisitos de la matrícula financiera y académica, y facilitar el apoyo logístico oportuno para el desarrollo de los programas.	Falta de revisión, ajustes y difusión de los trámites	17	Desconocimiento o desactualización de los trámites de la entidad	Casi seguro	Preventivo	Evitar el Riesgo	Revisión, ajuste, actualización y difusión de los trámites institucionales establecidos en el SUIT	Planeación	Número de revisiones, ajustes, actualizaciones y difusión de los trámites

IDENTIFICACION			ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO			
Proceso /objetivo	Causas	Número	Descripción	Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
					Tipo de Control				
<p>SERVICIOS ACADÉMICOS: Realizar el adecuado registro de los estudiantes que ingresan a los programas que ofrece la institución, cumpliendo con todos los requisitos de la matrícula financiera y académica, y facilitar el apoyo logístico oportuno para el desarrollo de los programas.</p> <p>GESTION ADMINISTRATIVA: Facilitar la gestión administrativa, financiera y contractual de la entidad, con el fin de asegurar la ejecución y el uso adecuado, eficiente y eficaz de los bienes su protección, custodia y mantenimiento</p>	Aplicación inadecuada de los procedimientos internos o favorecimiento de intereses particulares	18	Expedición de diplomas, actas de grado y otros documentos oficiales, sin el cumplimiento de los requisitos internos y legales	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Aplicación de procedimientos o requisitos internos para la expedición de títulos o certificaciones institucionales. Aplicación de trámites establecidos en el SUIT.	Técnico de Registro y Control Académico. Talento Humano.	Porcentaje de títulos, certificaciones y trámites con el lleno de los requisitos

Revisado y actualizado en Enero 26 de 2015.

4.3. ESTRATEGIAS ANTITRAMITES.

4.3.1 Trámites institucionales inscritos en el SUIIT.

La institución cuenta con cuatro trámites inscritos en el SUIIT, los cuales son:

1. Trámite para acta de grado, para pregrado y postgrado
2. Trámite para certificaciones y constancias de estudio.
3. Trámite para inscripción a cursos de extensión.
4. Trámite para inscripción y matrícula a programas de educación técnico profesional y especializaciones.

Se acuerda realizar la revisión de los trámites inscritos por la institución en el SUIIT, confrontándolos con los procedimientos vigentes en el sistema de gestión de calidad y ajustándolos según la necesidad.

Se propone como responsable de esta actividad a la oficina de planeación con apoyo de la oficina de control interno y de registro académico, la cual se debe realizar a Diciembre 31 de 2015.

Por parte de la Secretaría General se realizará la revisión de la normatividad aplicable a cada trámite, con plazo de Diciembre 31 de 2015.

4.3.2 Proceso de Rendición de Cuentas a la ciudadanía.

La institución en su Plan de Desarrollo Institucional en el programa de Gestión Administrativa, Proyecto de Responsabilidad Social, contempla la rendición de cuentas a la ciudadanía como una actividad permanente en sus planes operativos anuales. Cada año se realizan dos audiencias públicas de rendición de cuentas correspondientes a la vigencia anterior y al primer semestre de la vigencia en curso, y adicionalmente se realiza una audiencia de exposición de plan de acción de la vigencia en curso.

Este proceso está regido por la normatividad expedida por parte de la Contraloría General de Caldas, a través de las resoluciones No. 482 de diciembre 23 de 2010, y No. 324 de octubre 25 de 2011. Conforme a estas directrices, la institución cuenta con un reglamento para la realización de las audiencias públicas de rendición de cuentas, actualizado en el año 2012, el cual establece los parámetros para el desarrollo de los tres momentos claves de este proceso: antes, durante y después de la realización de la audiencia pública.

Se define continuar con la política de hacer oficial el proceso de rendición de cuentas de la institución, más allá del requisito legal, para lo cual se continuará informando y comunicando de manera permanente o periódica los siguientes aspectos:

- Proceso de audiencia pública de rendición de cuentas
- La publicación de los informes financieros (contable y presupuestal)
- Información contractual y de convenios
- Seguimiento a los planes de mejoramiento de los entes de vigilancia y control
- Informes de gestión
- Planes, programas y proyectos de cada vigencia y sus seguimientos
- Mapa de riesgos
- Indicadores

A continuación se oficializa la periodicidad y responsables de publicar la información que debe ser de público conocimiento por parte de la comunidad educativa y ciudadanía en general, actividad que se ha venido realizando de manera permanente:

COMPONENTE- PROCESO O TIPO DE INFORMACIÓN A PUBLICAR	PERIODICIDAD	DIRIGIDO A	RESPONSABLE
Proceso de audiencia pública de rendición de cuentas	Primera rendición: Abril 30 de 2014. Segunda rendición: Octubre 30 de 2014.	Comunidad en general Contraloría General de Caldas	Asesor de Planeación con apoyo de las dependencias
La publicación de los informes financieros (contable y presupuestal)	Mensuales: Ingresos y gastos.	Gobernación de Caldas.	Jefe División Administrativa y Financiera
	Bimestrales: Contratación	Contraloría General de Caldas	Secretaria General/ Jefe División Administrativa y Financiera
	Trimestral: Deuda pública. Semestral: De ingresos y gastos.	Contraloría General de Caldas	Jefe División Administrativa y Financiera.
	Trimestral: CHIP (ingresos y gastos)	Contraloría General de la República.	Jefe División Administrativa y Financiera

	Trimestral: CHIP (Información contable)	Contaduría General de la Nación.	Contador
De rendición de cuentas	Anual: Rendición de cuentas	Contraloría General de Caldas	Secretaría General/ Jefe División Administrativa y Financiera
Información contractual	Permanente	SECOP-COVI (sistema de información de contratación visible)	Secretaria General
Información de convenios	Semestral	Comunidad en General	Secretaria General
Seguimiento a los planes de mejoramiento de los entes de vigilancia y control	Trimestral	Contraloría General de Caldas	Asesor de control interno
Informes de gestión	Trimestral: Informe rectoral	Consejo Directivo	Rector
Planes, programas y proyectos de cada vigencia y sus seguimientos	Una vez aprobados o actualizados, y seguimientos que se realicen.	Comunidad en general	Rector/Asesor de planeación
Mapa de riesgos	Anual: Seguimiento	Comunidad en general	Asesor de control interno
Indicadores	Semestral y anual: Seguimiento	Comunidad en general	Asesor de planeación

4.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO.

La institución ha venido realizando y continuará implementando diferentes actividades con el fin de ofrecer un mejor servicio a la comunidad educativa y a la ciudadanía en general. Estas actividades están enmarcadas en el compromiso de la alta dirección con la política institucional de Gestión de Calidad, las cuales tienen que ver con los siguientes temas:

4.4.1. Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano.

ACTIVIDAD	PERIODICIDAD, PLAZO O FECHA DE REALIZACION	DIRIGIDO A	RESPONSABLE
Definir y difundir el portafolio de servicios de la entidad	Según el plazo definido en el POA 2015	Comunidad en general	Según POA 2015 (Vicerrectoría Académica y oficina de Publicaciones)
Implementar y optimizar procesos y procedimientos internos que permitan soportar la entrega de trámites y servicios al ciudadano.	Diciembre 31 de 2015.	Comunidad en general	Planeación y Servicios Académicos
Implementar y optimizar procesos y procedimientos internos que permitan soportar la atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad	Según la necesidad	Comunidad en general	Secretaría General/Control Interno
Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad	Diciembre 31 de 2015	Clientes	Funcionarios de las dependencias
Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna	Diciembre 31 de 2015	Comunidad en General	Funcionarios de las dependencias
Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:			
• Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad	Diciembre 31 de 2015	Comunidad en general	Funcionario responsable del procedimiento, trámite o servicio
• Tiempos de entrega de cada trámite o servicio	Diciembre 31 de 2015	Comunidad en general	Funcionario responsable del trámite o servicio con el apoyo de Planeación
• Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan realizar los trámites inscritos en el SUIT	Diciembre 31 de 2015	Comunidad en general	Funcionario responsable del trámite con apoyo de Planeación
• Horarios y puntos de atención (actualización de esta información)	Abril 30 de 2015	Comunidad en general	Talento Humano y funcionario o

en la página web)			contratista de soporte técnico
<ul style="list-style-type: none"> Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo (Actualización directorio funcionarios en página web). 	Abril 30 de 2015	Comunidad en general	Talento Humano y funcionario o contratista de soporte técnico
Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, de acuerdo a las posibilidades de recursos y disponibilidad presupuestal en el marco de los planes, programas y proyectos institucionales	Diciembre 31 de 2015.	Comunidad en general	Talento Humano y División Administrativa y Financiera

4.4.2. Mecanismos de atención al ciudadano.

La institución cuenta con los siguientes mecanismos adicionales que permiten mejorar cada vez más la atención al ciudadano, los cuales tienen que ver con la facilitación para la participación en diferentes espacios de comunicación, conocimiento, interlocución, retroalimentación y fácil acceso a la información y a los trámites:

MECANISMO/ACTIVIDAD	PERIODICIDAD, PLAZO O FECHA DE REALIZACION	DIRIGIDO A	RESPONSABLE
Publicación de la información institucional en la página web www.iescinoc.edu.co y redes sociales	Permanente	Comunidad en general	Funcionarios con apoyo de personal de soporte técnico
Oficina de atención al ciudadano para la presentación de consultas, quejas y reclamos	Permanente	Comunidad en general	Secretaría General y Control Interno
Línea de atención al cliente 01 8000 91 68 17	Permanente	Comunidad en general	Recepción
Buzón de sugerencias físico, ubicado en la sede central piso 1 en la carrera 5 No. 6-30 Pensilvania-Caldas, y en las extensiones de Manzanares y Marquetalia	Permanente	Comunidad en general	Secretaría General y Control Interno
Buzón de sugerencias virtual en el	Permanente	Comunidad	Secretaría

enlace http://www.iescinoc.edu.co/buzon.htm		en General	General Control Interno
Interacción a través del correo electrónico rectoria@iescinoc.edu.co	Permanente	Comunidad en General	Rectoría y Secretaría Ejecutiva
Semillero de investigación en formación	Según POA 2014	Estudiantes CINOC	Centro de Investigación y Relacionamento con el Sector Externo (CIRSE)
Capacitación sobre mecanismos de participación comunitaria	Diciembre 31 de 2014	Comunidad en general	Control interno y Secretaría General
Acompañamiento para financiación de matrículas	Según POA 2014	Estudiantes y padres de familia	Bienestar Institucional y Pagaduría
Líneas telefónicas de la institución: Teléfono fijo: (6) 8555026 Celular: 3136517582	Permanente	Comunidad en general	Recepción
Procesos electorales para elegir democráticamente al rector y diferentes representantes de los estamentos (estudiantes, docentes, egresados, exrectores y sector productivo) ante Consejo Académico y Consejo Directivo	Según la periodicidad de los cargos y/o necesidad por vacancias	Comunidad educativa	Rectoría y Secretaría General
Recepcionista encargada de brindar información al ciudadano y de operar el mecanismo de radicación de documentos dentro del plan de gestión documental del Sistema de Gestión de Calidad	Permanente	Comunidad en general	Recepción
Aplicación de encuestas de satisfacción de usuarios	Diciembre 31 de 2014	Usuarios de los servicios	Funcionarios de las dependencias con apoyo de Planeación
Listados de funcionarios administrativos por dependencia y de docentes, publicados en pagina web	Permanente	Comunidad en general	Talento humano
Coordinación de las extensiones en los municipios de Manzanares, Marquetalia y Manizales	Según contratación	Comunidad en general	Coordinadores de extensión
Atención al ciudadano a través de las diferentes dependencias: Centro de	Permanente	Comunidad en general	Funcionario(s) de cada

Investigación y Relacionamiento con el sector Externo (CIRSE), biblioteca, sala de sistemas, centros de práctica, oficina de bienestar, almacén, pagaduría, registro académico, Vicerrectoría			dependencia
---	--	--	-------------

4.4.3. Afianzamiento de la cultura de servicio al ciudadano por parte de los servidores públicos.

- Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización, el cual está incluido en el plan de capacitación 2014 de la oficina de Talento Humano. De igual manera se está contemplando dentro del Plan de Mercadeo que está en proceso de formulación, como una estrategia de servicio al cliente.

LUIS ALFREDO AVILA TORRES

Rector

INSTITUCIÓN DE EDUCACION SUPERIOR COLEGIO INTEGRADO NACIONAL ORIENTE DE CALDAS

Pensilvania, Enero 26 de 2015.

Proyectó: G.M.H.G.

Digitó: G.M.H.G.