

COLEGIO INTEGRADO NACIONAL ORIENTE DE CALDAS

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2018

Pensilvania-Caldas, Enero 30 de 2018

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2018

**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.

AURELIO ANTONIO RAMIREZ.

Vicerrector Académico.

GLORIA MARIA HOYOS GIRALDO.

Asesora de Planeación.

GERSON ORIOL TAPASCO ALZATE.

Jefe de Talento Humano.

LIBANIEL DE JESUS GOMEZ R.

Jefe División Administrativa y Financiera.

LUZ ELMADY DIAZ RAMIREZ.

Contadora.

JUAN PABLO HERRERA ARCE.

Asesor de Control Interno.

INTRODUCCION

La Institución de Educación Superior Colegio Integrado Nacional Oriente de Caldas ratifica su compromiso con la formación con calidad del capital humano que contribuya al desarrollo económico, social y ambiental del Departamento de Caldas, apuntando a la construcción de mejores condiciones de bienestar para todos los ciudadanos

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 IES CINOC definió unas estrategias conforme a los procesos institucionales incluidos en el Sistema de Gestión de Calidad, Plan de Desarrollo Institucional 2016 -2019 y Plan Operativo Anual, en torno al cumplimiento de las metas enmarcadas en las siguientes líneas estratégicas:

- a) Calidad Académica.
- b) Regionalización y Sistema Nacional de Educación Terciaria.
- c) Fortalecimiento de Comunidad Académica.
- d) Estructura y Gobernanza Institucional.

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 2018.

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.
- Decreto Ley 1075 de 2015.

1. ELEMENTOS ESTRATEGICOS CORPORATIVOS

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.

VISIÓN

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:

- ✓ **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, y expedir los 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.

- ✓ **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.

- ✓ **EXCELENCIA ACADEMICA:** Lograda por medio de la comunidad educativa, en busca permanente del conocimiento.
- ✓ **CONVIVENCIA:** Entendida como el respeto mutuo entre todos los actores de la comunidad educativa.
- ✓ **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 la Institución de Educación Superior Colegio Integrado Nacional Oriente de Caldas IES CINOC, 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:

- a. Definición del Grupo de apoyo conformado por los directivos y líderes de los procesos.
- b. Revisión del documento Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano propuesta por el DNP.
- c. Realización de jornada de trabajo para revisar los resultados del seguimiento al Plan durante la vigencia 2017, y desarrollo cada uno de los componentes de la metodología para la formulación del Plan para la vigencia 2018.

- d. Actualización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2018.
- e. Revisión y aprobación por parte de Rectoría.
- f. Asignación de responsables de la socialización, seguimiento, evaluación y Publicación del Plan.

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:

- ✓ Mapa de riesgos de corrupción, medidas y acciones para mitigar los riesgos.
- ✓ Estrategias anti trámites.
- ✓ Proceso de Rendición de Cuentas
- ✓ Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

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

Ver matriz en Excel.

Revisado y actualizado en Enero 30 de 2018.

MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCION INSTITUCION DE EDUCACIÓN SUPERIOR COLEGIO INTEGRADO NACIONAL ORIENTE DE CALDAS 2018									
IDENTIFICACION				ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso/Objetivo	Riesgo	Descripción del Riesgo	Causas	Probabilidad de Materialización	Valoración Tipo de Control	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
GESTION ESTRATEGICA INSTITUCIONAL Dirigir la formulación, clarificación, socialización y ejecución de la estrategia institucional en todos los procesos a través de Políticas y estrategias a corto, mediano y largo plazo que conduzcan a la Institución al logro de sus objetivos.	Concentración de Autoridad o poder	Toma de decisiones sin tomar en cuenta la asesoría o la normatividad existente para favorecer a terceras personas	1. Estilo de Dirección Autocrático. 2. Falta de credibilidad en el profesionalismo de los colaboradores	Posible	Preventivo	Comités de Trabajo en donde se analicen las diferentes situaciones y se recomiende estrategias de trabajo	Reunión de Comité de Dirección bimensual	Rector	No. de Actas del comité

	Falta de oportunidad y pertinencia de los planes, programas y proyectos de la entidad	No se cuenta con planes que orienten el desarrollo de la Institución o a pesar de que se cuente con ellos no se realice seguimientos que permitan tomar las medidas correctivas, lo que podría llevar al uso de los recursos públicos de manera inadecuada	1. Los planes se encuentran desactualizados. 2. Las dependencias no informan los avances en las fechas establecidas	Posible	Preventivo	Seguimientos cualitativos y cuantitativos a los planes	Trimestralmente realizar seguimiento cualitativo y semestralmente seguimiento cuantitativo a los planes de la entidad	Planeación	No de Informes
	Incumplimiento de la Revisión por la Dirección como requisito de Norma en el SGC	No se realiza el Acta de Revisión por la Dirección	Falta de compromiso y planeación para el cumplimiento de los requisitos del sistema	Casi Posible	Correctivo	Solicitud de Revisión de las entradas para el Sistema	Realización de las reuniones para la revisión del SGC	Representante de la Dirección	No de Actas de Revisión por la Dirección
	Ausencia de canales de comunicación e Información adecuados y oportunos	No se comunique y se informe a la comunidad los servicios que se ofrecen, el desarrollo de la entidad y el uso de los recursos públicos	1. Escaso presupuesto para realizar difusión masiva. 2. Ineficiente utilización de las redes sociales y medios tecnológicos	Posible	Preventivo	Contratación de un profesional para el área. Presupuesto para el área de mercadeo	2 informes anuales sobre Realización del Plan Operativo de Mercadeo, información y comunicación	Mercadeo	No. de Informes
DOCENCIA Garantizar que los programas académicos sean pertinentes, tengan calidad y estén de acuerdo con las necesidades y expectativas de los socios de valor	Incumplimiento de las condiciones de calidad ofrecidas para el desarrollo de los programas académicos	No se desarrolla la programación académica semestral de los programas, incumpliendo el cumplimiento de la misión institucional	1. Falta de Docentes cualificados para desarrollar las asignaturas. 2. Inadecuada planeación académica. 3. Falta de seguimiento al	Casi Posible	Correctivo	Planeación y seguimiento al desarrollo de la labor académica	Auditoria al proceso de docencia	Control Interno	Nº de No Conformidades encontradas en el proceso y Nº de No conformidades repetidas de vigencias anteriores

			desarrollo de la labor académica				Informe semestral del cumplimiento del Modelo Pedagógico	Vicerrector Académico	No de Informes al Modelo Pedagógico
INVESTIGACION Articular a todos los ejes institucionales promoviendo en los socios de valor su integración, involucramiento y relacionamiento, de modo que los esfuerzos permitan liderar proyectos de investigación que generen conocimiento para gestionar resultados de impacto regional progresivo.	Proyectos que no cumplen con los objetivos establecidos	Los objetivos de los proyectos no se cumplen o se cumplen de manera parcial bien sea por falta de presupuesto o falta de tiempo suficiente y acorte a los requerimientos del mismo	No se realiza acompañamiento, seguimiento y monitoreo periódico a los proyectos aprobados	Casi Posible	Correctivo	Informes de avance de los proyectos	Fijación y aplicación de criterios de acompañamiento seguimiento y monitoreo de los proyectos por parte del Comité del CIRSE	CIRSE	No de Informes de avance de los proyectos (técnico y financiero)
PROYECCION SOCIAL Articular a todos los ejes institucionales promoviendo en los socios de valor su integración, involucramiento y relacionamiento, de modo que los esfuerzos permitan liderar proyectos para gestionar resultados de impacto regional progresivo	Bajo impacto y altos costos de los procesos de proyección social que se realizan	Se realizan actividades para estudiantes y egresados pero no se realizan proyectos de cooperación con cofinanciación	No se cuenta con una estrategia direccionada para el desarrollo de la proyección social	Posible	Preventivo	EL Coordinador analiza las propuestas de proyección social	Fijación y aplicación de criterios de evaluación de los proyectos de proyección social por parte del Comité del CIRSE	CIRSE	No. de beneficiarios de los proyectos ejecutados/Presupuesto invertido en Proyección social
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Establecer e implementar como facilitar la administración documental, contractual, contable, administrativa y financiera para el desarrollo de los procesos misionales con el fin de lograr la optimización de los	Estudios precontractuales sin la rigurosidad que el proceso demanda	Los estudios de mercado, técnicos y de sector se realizan en tiempos muy cortos	Planeación no oportuna en la solicitud e identificación de los requerimientos de bienes y servicios, pudiendo llevar a sobre costos en los procesos de contratación	Casi posible	Correctivo	El Jefe de la División Admón. y Financiera realiza los estudios con base en la información registrada en las fichas de solicitud y busca información actualizada frente a los bienes y/o servicios solicitados	Revisión de los Estudios Precontractuales por parte de los Miembros del Comité de Contratación	División Admón. y Financiera	Nº de No Conformidades encontradas en el proceso precontractual

recursos de una manera eficaz y eficiente.	Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal	Se delegan las funciones de supervisión en unas pocas personas	Escaso personal institucional y falta de tiempo de los funcionarios para cumplir estas labores	Casi posible	Correctivo	El Rector consulta con los funcionarios la afinidad y disponibilidad de tiempo para realizar estas actividades	Fijación de criterios para la consecución de tiempos para las actividades de supervisión	Comité Directivo	No. de Supervisiones asignadas por Funcionario
	Realización de gastos no autorizados	Se realizan gastos que no están incluidos en el Plan de Adquisiciones y no cuentan con disponibilidad presupuestal	Desconocimiento de los procesos presupuestales	Posible	Preventivo	Se ejecutan los gastos con base en lo contemplado en el Plan de Adquisiciones y las disponibilidades presupuestales	Ajustes al Plan de Adquisiciones y expedición de Certificados de Disponibilidad presupuestal	Planeación y División Administrativa	No. de Modificaciones al Plan de Adquisiciones y al Presupuesto de la Entidad
	Inversiones sin respaldo	Débil soporte económico de las Instituciones Financieras donde se realizan las inversiones de la entidad	Subjetividad en la elección de la Institución para la realización de inversiones	Posible	Preventivo	Análisis de las tasas del mercado y de la calificación financiera de las entidades bancarias	Comités donde se realiza el Análisis de las tasas del mercado y de la calificación financiera de las entidades bancarias	Comité de Inversiones	No. de Actas del Comité de Inversiones
	No registro de la información en los libros auxiliares	Inexistencia de registros auxiliares que permitan identificar y controlar la información financiera de la entidad	Omisión en la aplicación de las normas que regulan el procedimiento financiero	Posible	Preventivo	Utilización de libros auxiliar conforme a la normatividad	Auditoria a los procesos contables y financieros	Control Interno	Número de no conformidades encontradas en el proceso de auditoria
	Archivos contables con vacíos de información	Carencia de soportes que cumplan con los requisitos establecidos en la normatividad contable pública	Omisión de los funcionarios del área en la aplicación del régimen de la Contabilidad Pública	Posible	Preventivo	Auditoria a los procesos contables y financieros	Auditoria a los procesos contables y financieros	Control Interno	Número de no conformidades encontradas en el proceso de auditoria

	Sistemas de información financiera susceptibles de manipulación o adulteración	Fácil acceso por parte de cualquier funcionario de la entidad a los sistemas de información contable y financiero de la entidad para modificar los registros	Débiles sistemas de seguridad en el manejo del Software contable	Posible	Preventivo	Claves de acceso de acuerdo al perfil del usuario del sistema	Auditoria a los procesos contables y financieros	Control Interno	No. de informes de cumplimiento de los ACPM
	Inadecuada manipulación y almacenamiento de la documentación de la Institución	Incumplimiento de los procesos y procedimientos para el manejo y archivo de la documentación	Falta de control en los procesos de gestión documental y de conocimiento de los funcionarios del manejo de los archivos de la entidad	Posible	Preventivo	Auditoria a los procesos de la entidad en donde se incluye el manejo de la gestión documental	Auditoria a los procesos de la entidad en donde se incluya el manejo de la gestión documental	Control Interno	No. de no conformidades encontradas en el proceso de auditoria
MEDICION, SEGUIMIENTO Y CONTROL. MEJORAMIENTO CONTINUO Lograr el mejoramiento continuo institucional a través de la medición, el seguimiento y el control, para aumentar la generación de resultados y la capacidad ante el cumplimiento de requisitos	Manipulación de los resultados de las auditorías internas y externas	No consignar las no conformidades en los procesos auditados	Poco conocimiento de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad	Posible	Preventivo	Capacitación a los auditores de la entidad	Seguimiento al cumplimiento de los ACPM reportados en los procesos de auditoria	Control Interno	No. de informes de cumplimiento de los ACPM
	Manipulación de la información de satisfacción al usuario	No reportar o reportar de manera inexacta la información dada por el usuario frente a la prestación del servicio	Recepción de la información en la cual se genera la insatisfacción	Posible	Preventivo	Realización de encuestas de satisfacción de prestación del servicio	Entrega de las encuestas a una sola dependencia	Planeación	No. de informes con base en la tabulación de las encuestas
SERVICIOS ACADEMICOS Realizar el registro de los estudiantes que ingresan a los programas que ofrece la institución, cumpliendo con todos los requisitos de la matrícula financiera y	Expedición de diplomas, actas de grado y otros documentos oficiales, sin el cumplimiento de los requisitos internos y legales	Certificación indebida de adquisición de competencias por parte de quien recibe la certificación	Omisión de la aplicación de los procedimientos internos o favorecimiento de intereses particulares	Posible	Preventivo	Aplicación de procedimientos o requisitos internos para la expedición de títulos o certificaciones institucionales	Auditoria a los procesos de registro académico	Control Interno	No. de no conformidades encontradas en el proceso de auditoría interna y externa

académica permitiendo también el registro en las bases de SNIES, SPADIES y SAT. Facilitar el apoyo técnico y logístico oportuno para el desarrollo de los programas	Sistemas de información académica susceptibles de manipulación o adulteración	Fácil acceso por parte de cualquier funcionario de la entidad a los sistemas de información académico de la entidad que permite modificar registros	Débiles sistemas de seguridad en el manejo del Software académico	Posible	Preventivo	Claves de acceso de acuerdo al perfil del usuario del sistema	Auditoria a los procesos de registro académico	Control Interno	No. de no conformidades encontradas en el proceso de auditoria
	Registro correcto y oportuno de los graduados en el Libro de Actas de Grado de la IES	Registro tardío o incorrecto de los graduados en el libro de Actas de Grado de la Entidad	No cumplimiento de los puntos de autocontrol y falta de control en el proceso	Casi Posible	Correctivo	Realización de los procesos de autocontrol y control en los procesos de información documental de carácter académicos de los estudiantes, egresados y graduados	Auditoria a los procesos de registro académico	Control Interno	No. de no conformidades encontradas en el proceso de auditoria
BIENESTAR INSTITUCIONAL Fomentar acciones y condiciones formativas, motivacionales y de apoyo, que promuevan el mejoramiento de las condiciones de calidad de vida de nuestros socios de valor, en lo relacionado con: promoción y prevención de la salud física y mental, desarrollo humano y profesional, implementación de estrategias socioeconómicas, culturales, de recreación y deporte y el apoyo para el rendimiento académico.	Amiguismo o clientelismo	Otorgar beneficios a miembros de la comunidad académica sin que estos llenen los requisitos para ser beneficiarios de los mismos	Inexistencia de criterios para el otorgamiento de beneficios	Posible	Preventivo	Establecimiento de criterios para el otorgamiento de beneficios para los miembros de la comunidad académica	Auditoria a los procesos de Bienestar	Control Interno	No. de no conformidades encontradas en el proceso de auditoria
	Espacios no adecuados para el desarrollo de la labor académica y de bienestar	Las aulas, talleres, salas de sistemas y espacios no son suficientes y adecuados para el desarrollo de la labor académica	El desarrollo de las labores en sitios diferentes a la sede central obliga a la utilización de algunos espacios que no son de propiedad de la entidad	Casi Posible	Correctivo	Establecimiento de Convenios que garanticen la continuidad y la suficiencia de espacios	Adecuación de los espacios con las condiciones mínimas para el desarrollo de la labor académica y de bienestar	Rectoría	No de Convenios Tiempo de duración de los convenios

GERENCIA DEL TALENTO HUMANO: Lograr alinear a los funcionarios con las metas y compromisos institucionales, garantizando la vinculación de profesionales competentes que laboren en condiciones sanas y seguras. Brindar formación para cerrar brechas detectadas; buscando promover el alto desempeño y el mejoramiento del clima organizacional	Extralimitación de funciones	Asignación de funciones que no competen al nivel jerárquico en el que se encuentra el funcionario por parte del jefe inmediato	Procesos de inducción y reintroducción inadecuados a los funcionarios de la entidad	Posible	Preventivo	Fijación y revisión de Objetivos en los formatos de evaluación de desempeño	Reuniones en donde se analice las quejas presentadas por los funcionarios frente al tema o situaciones que se considere problemáticas en cuanto al manejo de personal	Comité de Coordinación de Control Interno	No. de Informes del Comité de Coordinación de Control Interno
	Amiguismo o clientelismo	Contratación de funcionarios sin el lleno de los requisitos exigidos para el desempeño de los cargos por su condición de amigos o conocidos de los funcionarios de la entidad	Falta de control en los procesos de contratación de personal de la entidad	Posible	Preventivo	Establecimiento de perfiles y requisitos de experiencia y conocimiento para el desempeño de los diferentes cargos en la entidad	Auditoria a los procesos de Contratación de personal	Control Interno	No. de no conformidades encontradas en el proceso de auditoria
	Trafico de Influencias	Contratación de funcionarios sin el lleno de los requisitos exigidos para el desempeño de los cargos por recomendación de personas ajenas a la entidad	Falta de control en los procesos de contratación de personal de la entidad	Posible	Preventivo	Establecimiento de perfiles y requisitos de experiencia y conocimiento para el desempeño de los diferentes cargos en la entidad	Auditoria a los procesos de Contratación de personal	Control Interno	No. de no conformidades encontradas en el proceso de auditoria

4.2. ESTRATEGIAS ANTITRAMITES.

4.2.1 Trámites institucionales inscritos en el SUIIT.

- ❖ La institución no cuenta aún con trámites inscritos en el SUIIT, en vigencia anterior (2016) se recibió inducción general para la inscripción de los trámites en el sistema.
- ❖ Se acordó retomar y replantear el cronograma de trabajo.
- ❖ Se propone como responsables de esta actividad a los líderes de las áreas financiera, académica y la oficina de planeación con apoyo de la oficina de control Interno.
- ❖ Por parte de la Secretaría General se realizará la revisión de la normatividad aplicable a cada trámite, con plazo de diciembre 31 de 2018.

4.3 PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA.

La institución en su Plan de Desarrollo Institucional en la línea estratégica de Estructura y Gobernanza, Programa de Responsabilidad Social, contempla la rendición de cuentas a la ciudadanía como un proyecto en sus planes operativos anuales.

Cada año se realizan audiencia pública de rendición de cuentas correspondientes a la vigencia anterior y se expone el 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 publicada y de 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 2018.	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
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

1.4. 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:

1.4.1 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	Permanente	Comunidad en general	Oficina de MIC
Implementar y optimizar procesos y procedimientos internos que permitan soportar la entrega de trámites y servicios al ciudadano.	Diciembre 31 de 2018.	Comunidad en general	Planeación y Servicios Académicos
Implementar y optimizar procedimientos internos que permitan soportar la atención de peticiones, quejas, sugerencias 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 2018	Clientes	Funcionarios de las dependencias
Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna	Diciembre 31 de 2018	Comunidad en General	Funcionarios de las dependencias
<u>Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:</u>			
Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad	Diciembre 31 de 2018	Comunidad en general	Funcionario responsable del procedimiento, trámite o servicio
Tiempos de entrega de cada trámite o servicio	Diciembre 31 de 2018	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	Diciembre 31 de 2018	Comunidad en general	Funcionario responsable del trámite con apoyo de Planeación
Horarios y puntos de atención (actualización de esta información en la página web)	Abril 30 de 2018	Comunidad en general	Talento Humano y funcionario o contratista de soporte técnico
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 2018	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 2018.	Comunidad en general	Talento Humano y División Administrativa y Financiera

1.4.1. 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
Buzón de sugerencias físico, ubicado en la sede Centro de la Madera Vía Samaná Km 1, Vereda los Jazmines Pensilvania-Caldas, y en las extensiones de Manzanares, Marquetalia y Villa María	Permanente	Comunidad en general	Secretaría General y Control Interno
Buzón de sugerencias virtual en el enlace http://www.iescinoc.edu.co/buzon.htm	Permanente	Comunidad en General	Secretaría General y 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 2018	Estudiantes CINOC	Centro de Investigación y Relaciónamiento con el Sector Externo (CIRSE)
Acompañamiento para financiación de matrículas	Permanente	Estudiantes y padres de familia	Bienestar Institucional y Pagaduría

Líneas telefónicas de la institución: Celular: 3136517582	Permanente	Comunidad en general	Recepción
Procesos electorales para elegir democráticamente al rector y diferentes representantes de los estamentos (estudiantes, docentes, egresados, ex rectores 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
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	Funcionarios de las dependencias
Aplicación de encuestas de satisfacción de usuarios	Diciembre 31 de 2018	Usuarios de los servicios	Funcionarios de las dependencias con apoyo de Planeación
Listados de funcionarios administrativos por dependencia y de docentes, publicados en página web	Permanente	Comunidad en general	Talento humano
Coordinación de las extensiones en los municipios donde la Institución hace presencia	Según contratación	Comunidad en general	Coordinadores de extensión
Atención al ciudadano a través de las diferentes dependencias: Centro de Investigación y Relacionamento con el sector Externo (CIRSE), biblioteca, sala de sistemas, centros de práctica, oficina de bienestar, almacén, pagaduría, registro académico, Vicerrectoría	Permanente	Comunidad en general	Funcionario(s) de cada dependencia

1.4.2. 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.

Original Firmado

LUIS ALFREDO AVILA TORRES
Rector

Pensilvania, Enero de 2018.

Proyectó: G.M.H.G.
Digitó: G.M.H.G.
Ajusto: J.P.H.A