PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015

ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL

ENERO DE 2015

Contenido

INTRODUCCIÓN 3

1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION 3

2. ESTRATEGIA ANTITRAMITES 4

3. RENDICION DE CUENTAS 5

4. MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 6

INTRODUCCIÓN

En concordancia con lo establecido en la Ley 1474 de 2011 y en el Decreto 2641 de 2012 se presenta la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano formulada por la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central para el año 2015.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, es una herramienta de carácter preventivo para el control de la gestión, cuya metodología, de acuerdo con la normatividad mencionada, la estrategia está integrada por cuatro componentes: el Mapa de Riesgos de Corrupción, la Estrategia Anti trámites, la Rendición de Cuentas y los Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, los cuales se presentan a continuación.

En el marco del Modelo de Integración Institucional de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, se incorporarán lineamientos y actividades contempladas en los cuatro componentes estratégicos para contribuir en la lucha anticorrupción, los cuales se verán materializados a través del compromiso, cooperación y responsabilidad de los líderes de proceso y sus equipos de trabajo.

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Mapa de riesgos de corrupción	Estrategias anti trámites	Rendición de cuentas	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
- Identificación, análisis y valoración	- Identificación	- Información	- Desarrollo Institucional
- Plan de Tratamiento	- Priorización	- Diálogo	- Cultura del Servicio
- Política de Administración Riesgo	- Racionalización	- Incentivos	- Canales de Atención
	- Automatización		

1.MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

La Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central teniendo en cuenta la importancia de administrar los riesgos asociados a los objetivos estratégicos y procesos relacionados con la operación de la entidad, a partir de la modificación de la estructura y planta de personal, genera las funciones para el sistema de gestión de calidad , para poder fortalecer el Sistema Integral de Gestión de Riesgos, herramienta estratégica que permitirá anticipar y responder de manera oportuna y óptima a dichos riesgos, contribuir al cumplimiento de los objetivos y aprovechar al máximo los recursos destinados a planes, programas, y proyectos, siempre bajo las mejores condiciones de eficacia, eficiencia, y efectividad.

Las políticas de administración de riesgos de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, proporciona las directrices para la administración del sistema integral de gestión de riesgos, con el propósito de contribuir a una adecuada identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos asociados a la entidad, incluido los riesgos asociados a corrupción, fortalecer el desarrollo de estrategias que minimicen o mitiguen el nivel de exposición a los mismos, y facilitar el proceso de toma de decisiones para el logro de los objetivos estratégicos , bajo condiciones de eficiencia, eficacia y efectividad. Se reglamentan los términos y procedimientos para asegurar la identificación, valoración y tratamiento de los riesgos de la organización y hacer partícipes a todos los funcionarios en la gestión del riesgo.

En el año 2014 se realizó el levantamiento del mapa de riesgos preliminar, en conjunto con los líderes de los Procesos, apoyados por los líderes de calidad, control interno y planeación, quienes participaron en la identificación, análisis y validación de los riesgos, a partir de la revisión de los procesos del sistema de gestión de calidad. La identificación y evaluación de los riesgos se basó en la metodología establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP.

Cabe resaltar que en el Plan de Desarrollo Institucional de la Escuela, se trazaron objetivos estratégicos con mira a fortalecer la gestión de procesos internos:

- *Implementar el modelo de aseguramiento de la calidad que alimente la toma de decisiones de la alta dirección*, en el cual uno de sus propósitos consiste en fortalecer y consolidar la cultura de la calidad. En este sentido, se debe realizar el análisis de los riesgos identificados.

- *Satisfacer las expectativas de los usuarios asociadas con un servicio educativo de calidad, a través del fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad y la evaluación permanente*, dentro del cual se espera cumplir con los propósitos de apropiar la cultura de la autoevaluación, autorregulación y autogestión, así como reorganizar y articular integralmente el Sistema de Gestión de Calidad con la Estructura Organizacional para optimizar procesos. Por tal razón, se hace necesario identificar las medidas de mitigación de los riesgos y consolidarlos como parte de la cultura integral de calidad.

Por lo anterior, la estrategia 2015 se basará en la revisión de los riesgos propuestos por los líderes de los procesos y sus medidas de mitigación, llevar a cabo sesiones de capacitación y reinducción sobre la identificación y control de los riesgos, actualizar los riesgos identificados y publicar el mapa en la página web institucional.

2. ESTRATEGIA ANTITRAMITES

En aras de implementar nuevos espacios de interacción con los ciudadanos y que éstos faciliten a los usuarios el empleo de la página web como herramienta para adelantar gestiones y enterar a la comunidad sobre los procesos que debe adelantar sobre todos los trámites asociados con los servicios de la ETITC, se estableció el siguiente objetivo estratégico en el Plan de Desarrollo Institucional 2014 – 2021:

- *Implementar un sistema de información y comunicación que apoye el desarrollo de una cultura organizacional alineada con el sistema de valores y la gestión en todos sus ámbitos*, que busca cumplir con algunos propósitos como el diseño e implementación de un Sistema de

Información y comunicación, y el diseño e implementación de herramientas y procesos de gestión de la información institucional.

En el año 2014 se inició con el acompañamiento a las diferentes áreas en la identificación y levantamiento de los procesos de los principales trámites asociados a las matrículas, inscripciones, certificaciones y otros servicios complementarios asociados a la academia.

Es por esto que en el año 2015 se realizará la consolidación de dichos trámites, el análisis de esa información, priorización y cargue de los mismos en el SUIT y en la página web de la Escuela.

Adicionalmente, se reforzará el proceso de utilización de los medios de comunicación interna ya implementados en la Escuela, lo que además permite dar cumpliento con lo establecido en la Directiva Presidencial 04 de 2012 asociada con la política de "cero papel".

3.RENDICION DE CUENTAS

En cumplimiento del Documento Conpes 3654 de 2010 y del Decreto 2641 de 2010, la Rendición de Cuentas está integrada por tres componentes: Información, Diálogo e Incentivos.

A continuación se describe el alcance de cada uno de los componentes mencionados:

INFORMACIÓN

Para garantizar la implementación de éste componente y lograr que la ETITC comunique continuamente la información relevante de la organización y los resultados de su gestión, la Entidad identificó las principales necesidades de información útil de sus usuarios y en general de la ciudadanía.

En el año 2015, y en concordancia con el Decreto 103 de 2015, se realizará el diagnóstico, levantamiento y publicación de la información relevante para publicar en la Web acerca de la gestión misional y administrativa de la Escuela, así como el replanteamiento de las rutas de accesos a través de la página.

Finalmente, se llevará a cabo la audiencia pública de rendición de cuentas en el primer semestre del año.

DIALOGO

La Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central definió los primeros espacios virtuales de diálogo con el usuario. En la página Web se encuentra publicado el directorio de todos los funcionarios de la entidad por dependencia, así como el espacio llamado *Cuéntele al rector*, el cual permite contactar vía correo electrónico a los usuarios con la entidad.

INCENTIVOS

Para fortalecer la cultura de rendición de cuentas en todos los servidores de la organización, se ha previsto:

- Realizar trabajo interdisciplinario para la identificación de la información relevante que debe ser entregada a la comunidad a través de la página web.

- Delegar la responsabilidad de la actualización de la información que debe publicarse en la página a cada área correspondiente.

4.MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Decreto 2641 de 2012 establece que los mecanismos a través de los cuales las entidades deben implementar la atención al ciudadano son: Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano, Afianzar la cultura de servicio al ciudadano y Fortalecimiento de los canales de atención. En este sentido, la Escuela tiene el objetivo en el Plan de Desarrollo Institucional 2014 -2021:

- *Satisfacer las expectativas de los usuarios asociado con un servicio educativo de calidad a través del fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad y la evaluación permanente en concordancia con la normatividad aplicable*, en el cual uno de sus propósitos consiste en reorganizar y articular integralmente el Sistema de Gestión de Calidad con la Estructura Organizacional con el fin de optimizar los procesos. En este sentido, el Sistema de Gestión de Calidad parte de la voz de los usuarios como el punto de partida para la evaluación y mejora continua.

En desarrollo de ese objetivo y como se mencionaba anteriormente, en la página Web se encuentra el link *Cuéntele al rector*, que además de servir de espacio para contactar a los usuarios con la Escuela, es un enlace para dirigir las peticiones, quejas, reclamos y denuncias de la comunidad.

Sin embargo, como resultado de las auditorías realizadas en el año 2014, se planteó la necesidad de asignar una persona, definir procesos y canales de atención para la adecuada comunicación con el ciudadano y manejo de las PQRS.

Por lo tanto, en el año 2015 la Escuela iniciará el desarrollo del objetivo específico de establecer estrategias y mecanismos apropiados de fácil aplicación en la ETITC, para la atención y resolución oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de los ciudadanos, cuyos alcances serán:

- Establecer los lineamientos y responsabilidades para quienes participan en la gestión de atención al ciudadano.

- Fortalecer el recurso humano y tecnológico para la atención al ciudadano a fin de incrementar los canales de comunicación, a través de diferentes canales de atención.

- Garantizar a la ciudadanía su participación ligada a los procedimientos aplicables en la

Escuela, dando cumplimiento legal y reglamentario aplicable a la gestión de la Entidad.

- Implementar un instrumento que contenga las políticas y procedimientos de fácil aplicación en la actuación y fines de la Institución.