

PLAN  
ANTICORRUPCIÓN Y  
DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO 2015  
UNIVERSIDAD DE  
CALDAS

*La excelencia no es una acción, es un  
hábito. (Aristóteles)*

OFICINA ASESORA  
DE PLANEACIÓN Y  
SISTEMAS

## PRESENTACIÓN

Los procesos de Fortalecimiento Institucional, cuyo carácter es permanente al tenor del cumplimiento normativo de diversas leyes nacionales, pero también de procesos internos de autorregulación organizacional, son para la Universidad de Caldas, como entidad formadora del nivel superior, pública y de orden nacional, un propósito constante que propende por favorecer el desarrollo de una cultura transformadora que afinque conductas y procederes dirigidos a la transparencia, el buen gobierno, la eliminación de riesgos de corrupción y la cercanía con su comunidad académica y la ciudadanía en general.

El plan que se presenta, considera la integración de varios frentes de trabajo. De un lado define acciones estratégicas para dar trámite al cumplimiento obligatorio de la ley y por tanto establece directrices y actuaciones tendientes a dar respuesta a la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional 1712 de 2014”, la Ley “Antitrámites” 962 de 2005 y otras disposiciones normativas de diverso orden. De otro lado, se articulan los esfuerzos de autorregulación institucional, derivados de los procesos de seguimiento y control relacionados con la calidad del servicio, la modernización organizacional, la apropiación de conductas preventivas y anticipatorias de actos que atenten contra la legitimidad y la legalidad institucional, y la generación de medios, estrategias y espacios creados para facilitar la interlocución, interacción, interrelación y control social de los actores internos y externos a la entidad que permitan fortalecer el sentido de lo público, como aquello que es de todos e interesa a todos. Con lo antedicho, es menester mencionar, que se integran al presente plan, los propósitos del Índice de Transparencia Nacional para Instituciones de Educación Superior que, como ITN, evoluciona desde el año 2002 hacia la promoción de acciones tendientes a contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.

La consolidación del documento que hoy que se presenta, integra y visibiliza los programas y proyectos de la “Planificación Estratégica Institucional” de corto, mediano y largo plazo, lo cual permite inferir que los asuntos relacionados con la transparencia son para la Universidad de Caldas, temas que poco tienen que ver con coyunturas específicas, en cambio sí, se relacionan con los propósitos de largo aliento que la posicionen cada vez más como una entidad corresponsable del ejercicio público transparente y honesto.

Para finalizar, la Universidad de Caldas refrenda su compromiso ético y político de ser una entidad regulada, que favorece el control social, que trabaja por reivindicar la condición de su carácter público capaz de tender puentes entre un servicio de alta calidad y las necesidades y demandas de su comunidad académica, de proyectarse en el panorama local, regional y nacional como una entidad que promueve un actuar transparente, previene actos lesivos a la institucionalidad reivindicando la legalidad y la legitimidad como principios de acción que clarifican su relación con un Estado Social de Derecho y el deber que éste mismo le ha asignado en concierto nacional relacionado con el derecho supremo a la Educación.

**PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO**

Aspectos a Implementar de los Componentes	NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN			Descripción del Nivel de Cumplimiento 2014	Evidencia	Plan de Acción 2015	RESPONSABLE
	BAJO	MEDIO	ALTO				
Identificación de riesgos de corrupción			<b>X</b>	Durante el año 2013, la Oficina Asesora de Control Interno de Gestión, acompañó los líderes de procesos en la identificación y análisis de posibles riesgos de corrupción que podían presentarse en el desarrollo de las diferentes actividades. Los riesgos identificados, fueron caracterizados en sus causas y valorados a partir de la metodología del Departamento Administrativo de la Gestión Pública DAFP e incluidos en el mapa de riesgos institucional. A cada riesgo de corrupción identificado se le formuló una acción preventiva desde el Sistema Integrado de Gestión, que permitiera contrarrestar sus efectos o disminuir la posibilidad de su materialización. Adicionalmente se realizó un ajuste a la parametrización del sistema de información en el cual se administra el mapa de riesgos de cada uno de los procesos, a fin de adecuarlo a los criterios de valoración establecido para la gestión de riesgos de corrupción. En el año 2014, en la Universidad de Caldas se presentó cambio de rector y Equipo Directivo y se inició el proceso de emplame en el que los nuevos líderes de proceso conocieron sus mapas de riesgo y acciones pendientes a implementar.	<a href="http://sig.ucaldas.edu.co/gestionDocumental/MECI/vistaDetalleRiesgos.php?codDoc=Mjkw&amp;versionDoc=4&amp;codProceso=IN">http://sig.ucaldas.edu.co/gestionDocumental/MECI/vistaDetalleRiesgos.php?codDoc=Mjkw&amp;versionDoc=4&amp;codProceso=IN</a>	<p>Para el año 2015, se actualizará el mapa de riesgos a la version 5 realizando revaloración de los riesgos de corrupción a partir la eficacia, eficiencia y efectividad de las acciones preventivas implementadas, frente a lo cual los líderes de procesos decidirán sobre la formulación de nuevas acciones preventivas, el ajuste de los riesgos existentes y la posible inclusión de nuevos riesgos, en consideración al análisis del contexto.</p> <p>Esta actividad se encuentra a cargo de los líderes de procesos con la asesoría y acompañamiento de la Oficina Asesora de Control Interno de Gestión, de conformidad con lo establecido en sus funciones y en el Sistema Integrado de Gestión.</p>	Líderes de procesos con la asesoría de la Oficina Asesora de Control Interno de Gestión
Análisis del riesgo			<b>X</b>				
Valoración del riesgo de corrupción			<b>X</b>				
Mapa de riesgos de corrupción			<b>X</b>				

Seguimiento de los riesgos de corrupción			<p><b>X</b></p> <p>1. Se realiza actualización de los mapas de riesgos de cada proceso, como consecuencia de la evaluación de la implementación de las acciones preventivas y de la necesidad de realizar ajustes o adición de nuevos riesgos, en respuesta a los cambios en el contexto. Esta actividad se encuentra bajo responsabilidad de los líderes de procesos con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Control Interno de Gestión.</p> <p>3. En las auditorías internas al Sistema de Gestión, de las cuales se realizó el ciclo correspondiente en el año 2014 por parte de la Oficina de Control Interno de Gestión, se verifica la pertinencia de los riesgos de los procesos, entre ellos los de corrupción, así como la adecuación, conveniencia, eficacia y efectividad de las acciones preventivas implementadas para mitigarlos.</p>	-	<p>En los acompañamientos mensuales a los procesos que se realiza desde la Coordinación del Sistema Integrado de Gestión, se continuará con la labor de asesoría a los líderes de proceso para el seguimiento y cierre de las acciones preventivas de los mapas de riesgo a su cargo, así como de los avances en la labor de actualización de los mapas de riesgos, de conformidad con lo comprometido en el numeral anterior.</p>	<p>Líderes de proceso con el acompañamiento de la Coordinación del Sistema Integrado de Gestión</p>
Política de administración de riesgos de corrupción		<p><b>X</b></p>	<p>Si bien la Universidad ha adoptado como guía de orientación para la administración del riesgo, los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, la gestión del riesgo ha adquirido una dimensión más amplia y de manera particular la gestión de los riesgos de corrupción se constituye actualmente en una de las herramientas fundamentales para la puesta en práctica de las políticas orientadas a la lucha contra la corrupción y la transparencia.</p>		<p>Es así como la Universidad de Caldas en respuesta a los mandatos, que en el marco de la política pública de buen gobierno le son exigibles y de los compromisos plasmados en el actual Plan de Acción Institucional, se ha comprometido con la adopción desde el Consejo Superior, de un Código de Ética y Buen Gobierno, que permita mostrar de manera consolidada las políticas orientadoras que en esta materia la Universidad de Caldas ha expedido e implementado, entre ellas, la política de gestión de riesgos de corrupción, el cual exprese el compromiso institucional hacia una gestión caracterizada por la integridad, la transparencia, la excelencia y la clara orientación hacia el cumplimiento de los fines esenciales del Estado, la que a su vez se constituya en una herramienta para el desarrollo de acciones que permitan afianzar la confianza de los grupos de interés de la Universidad.</p>	<p>Rector y Consejo Superior</p>

**SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES**

Aspectos a Implementar de los Componentes	NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN			Descripción del Nivel de Cumplimiento 2014	Evidencia	Plan de Acción 2015	RESPONSABLE
	BAJO	MEDIO	ALTO				
Identificación de Trámites			<b>X</b>	Se realizó una revisión a los procesos misionales, identificando los trámites existentes en el desarrollo de su objeto misional, generando un listado de trámites que se unió a uno construido previamente en la institución. Se analizó con el Comité WEB cada uno de los trámites verificando el cumplimiento de los parámetros para catalogarse como trámite regulado.	<a href="http://www.ucaldas.edu.co/porta/tramites/">http://www.ucaldas.edu.co/porta/tramites/</a>	1. Revisar nuevamente inventario de trámites actual con los nuevos líderes de los procesos identificando posibles cambios en los trámites como tal y en los procedimientos o normativa asociada.	Equipo SIG
Priorización de trámites			<b>X</b>	Posterior a la verificación de condiciones, se realiza un inventario definitivo con aquellos trámites que las cumplían, generando un listado definitivo de 9 trámites de 64 identificados con anterioridad. El inventario definitivo permitió evaluar cada trámite en su operatividad y definir las acciones necesarias para su racionalización y sistematización.		1. Realizar un análisis operacional a la ejecución de los trámites, definiendo posibilidades de nuevas acciones de simplificación o racionalización y documentarlas. 2. Terminar el proceso de racionalización de procedimientos. Concentrarse en los siguientes procesos: RAA, DI, IC. 3. Identificar, caracterizar, documentar y optimizar los servicios institucionales y articularlo con el alcance de la certificación en Gestión de Calidad	Equipo SIG
Racionalización de trámites		<b>X</b>		Se realiza en 2014 un importante esfuerzo para simplificar procedimientos administrativos que permitan mejorar la eficiencia y eficacia de las actividades internas. De igual manera se analizaron los trámites y se emprendieron acciones de simplificación, eliminación, optimización y automatización, bajo cronograma de trabajo y priorización a partir de la necesidad del usuario.			

Interporabilidad	X		A partir de los nuevos estándares del SUIT para cargar los trámites, se realizan los pasos necesarios para cargar en la plataforma aquellos trámites que han sido unificados para las Instituciones de Educación Superior, de manera que se genera la interoperatividad con los trámites universitarios, el trabajo está implementado parcialmente.		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar análisis de los trámites definidos e ingresados al SUIT por parte de otras universidades pares para identificar similitudes como fuente de mejora.</li> <li>2. Garantizar el ingreso de los trámites depurados y estandarizados a la plataforma del SUIT.</li> </ol>	Equipo SIG
------------------	---	--	---	--	---	------------

**TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS**

Aspectos a Implementar de los Componentes	NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN			Descripción del Nivel de Cumplimiento 2014	Evidencia	Plan de Acción 2015	RESPONSABLE
	BAJO	MEDIO	ALTO				
Insumos			<b>X</b>	<p>El proceso de rendición de cuentas a la ciudadanía ha sido un proceso permanente de difusión y comunicación a la comunidad académica y ciudadanía en general sobre las actuaciones de la alta dirección.</p> <p>En el año 2014 se generaron espacios permanentes de diálogo con el rector y la comunidad académica, entre ellos, informe de los 100 días y aplicativo en la página web y el intranet denominado Diálogo con el rector, adicional a las comunicaciones oficiales sobre el estado de la universidad y el actuar de sus directivos en diarios locales y regionales.</p> <p>De igual manera, se realiza anualmente la audiencia de rendición de cuentas con la debida planeación para consolidar insumos de información que sea de interés para la ciudadanía y la difusión de informes y resultados de la audiencia a toda la comunidad.</p> <p>Se han abierto espacios a la comunidad universitaria para proponer temas que les interese sean incluidos, tanto en el informe como en la audiencia, conservando las evidencias correspondientes. Se incluyen todos los aportes generados desde los CERES.</p>	<p><a href="http://www.ucas.edu.co/porta/7a-audiencia-publica-de-rendicion-de-cuentas-a-la-ciudadania-2012-2013/">http://www.ucas.edu.co/porta/7a-audiencia-publica-de-rendicion-de-cuentas-a-la-ciudadania-2012-2013/</a></p>	<p>Definir la estrategia de rendición de cuentas para el año 2015, teniendo en cuenta que es un ejercicio permanente de interacción entre la administración y la comunidad académica y la ciudadanía general. Dentro de ésta:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definir el manejo de la información institucional, tanto la académica como la que se refiere a las actuaciones de la alta dirección.</li> <li>2. Establecer mecanismos innovadores pero sistemáticos para la publicación y socialización de resultados.</li> <li>3. Planear la 9na audiencia pública a partir de los logros académicos de la Universidad de Caldas y con un enfoque hacia la ciudadanía, tanto de la ciudad de Manizales como de la región.</li> <li>4. Hacer visible a la comunidad en general los logros de la gestión adelantada por los institutos de investigación y las facultades en cabeza de sus responsables.</li> <li>5. Promover el ejercicio periódico de APRC transversales por parte de las Vicerreectorías, unidades académico administrativas, Consejo Superior y Académico.</li> </ol>	Jefatura de la Oficina Asesora de Planeación
Diseño			<b>X</b>				
Ejecución e implementación			<b>X</b>				
Evaluación y monitoreo			<b>X</b>				Oficina de Prensa

**CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Aspectos a Implementar de los Componentes	NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN			Descripción del Nivel de Cumplimiento 2014	Evidencia	Plan de Acción 2015	RESPONSABLE
	BAJO	ME DIO	ALTO				
Portafolio de servicios		X		La institución cuenta con un portafolio de servicios a disponibilidad de toda la comunidad a partir de los servicios definidos e incluidos en el alcance de la certificación del Sistema de Gestión de Calidad.	<a href="http://www.ucas.edu.co/portafolio/portafolio_universidad_caldas_70_anos.pdf">http://www.ucas.edu.co/portafolio/portafolio_universidad_caldas_70_anos.pdf</a>	Reevaluar los servicios institucionales establecidos en el alcance del certificado del Sistema de Gestión de Calidad, caracterizarlos y mejorarlos operacionalmente, consolidando un portafolio de servicios a partir de necesidades del usuario y capacidades institucionales.	Equipo SIG Unidad de Servicios y Mercadeo
Procedimientos PQRS			X	Se ha establecido, estandarizado, documentado y verificado el procedimiento para recibir y tramitar las PQRS. El procedimiento es auditado a intervalos periódicos por parte de auditorías internas y externas al Sistema de Gestión de Calidad.	<a href="http://sig.ucas.edu.co/sac/default.php?ent=10000">http://sig.ucas.edu.co/sac/default.php?ent=10000</a>  <a href="http://sig.ucas.edu.co/gestionDocumental/vistaDetalleProcedimiento.php?codDoc=ODA=&amp;versionDoc=5&amp;codProceso=MM">http://sig.ucas.edu.co/gestionDocumental/vistaDetalleProcedimiento.php?codDoc=ODA=&amp;versionDoc=5&amp;codProceso=MM</a>	1. Analizar las etiquetas que se configuraron en el SAC para determinar su pertinencia y exactitud para la generación de estadísticas y datos de valor para la mejora. Modificar etiquetas a partir de los asuntos que sean más repetitivos o de mayor interés. 2. Definir y socializar mecanismos para remitir a Control Interno Disciplinario los incumplimientos en respuestas de PQRS.	Equipo SIG Unidad de Servicios y Mercadeo  Secretaría General
Medición de satisfacción del usuario			X	A partir de la aplicación de encuestas electrónicas y físicas, se evalúa el nivel de satisfacción del cliente interno y externo frente a la calidad de los servicios brindados. La información obtenida es presentada públicamente, analizada y se toman las acciones que sean del caso para la mejora.	<a href="http://sig.ucas.edu.co/gestionDocumental/SII/resultadosServiciosControlador.php?accion=nuevo">http://sig.ucas.edu.co/gestionDocumental/SII/resultadosServiciosControlador.php?accion=nuevo</a>	Después de 8 años de la aplicación de las encuestas de servicio, deben reconfigurarse, adaptarse y actualizarse a los cambios institucionales y nuevas promesas del servicio. Consolidar el contenido de las encuestas y el sistema que se usará para su aplicación.	Equipo SIG



Identificación de requisitos del cliente		X	Se cuenta con unas fichas técnicas de los servicios que establecen los requisitos del cliente desde el punto de vista legal, a partir del objeto misional de la institución.	<a href="http://sig.ucaldas.edu.co/gestionDocumental/archivos/FICHA%20TECNICA%20DE%20LOS%20SERVICIOS.pdf">http://sig.ucaldas.edu.co/gestionDocumental/archivos/FICHA%20TECNICA%20DE%20LOS%20SERVICIOS.pdf</a>	<p>1. Realizar un análisis de expectativas del cliente y elaborar las fichas técnicas de los servicios en los que se establezcan los requisitos de entrada para el Sistema de Gestión de Calidad y mecanismos eficaces para determinarlos y medirlos.</p> <p>2. Definir estrategias para facilitar la conformación de veedurías ciudadanas en la institución.</p>	<p>Equipo SIG Unidad de Servicios y Mercadeo</p> <p>Secretaría general</p>
Afianzar la cultura del servicio		X	Se cuenta con un programa de capacitación establecido y estandarizado denominado: Gerencia del Servicio, el cual se desarrolla para mejorar las competencias de los funcionarios frente a la calidad del servicio.		Realizar reinducción general y personalizada a las unidades académicas: Docentes, secretarías de programa y departamento en el Sistema Integrado de Gestión, con el fin de mejorar desde lo operacional la prestación del servicio en todos los ámbitos.	Equipo SIG

**QUINTO COMPONENTE: ACCIONES QUE APORTAN A MEJORAR LA TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL**

Aspectos a Implementar de los Componentes	NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN			Descripción del Nivel de Cumplimiento 2014	Evidencia	Plan de Acción 2015	RESPONSABLE
	BAJO	ME DIO	ALTO				
Articulación del Plan Anticorrupción con instrumentos para Transparencia y Buen Gobierno	<b>X</b>			Se dispone de un alto nivel de implementación de instrumentos y estrategias que dan cumplimiento a normativas aplicables a la institución, obteniendo resultados positivos en estrategias como Gobierno en Línea, Ley Anti trámites, Estrategia de atención al ciudadano, etc., sin embargo, éstos requieren articulación.		Definir y configurar una estrategia articulada, que permita planificar y desarrollar integralmente, todas las estrategias definidas por instituciones gubernamentales y no gubernamentales para mejorar la transparencia y el buen gobierno universitario.	Oficina Asesora de Planeación Oficina Asesora de Control Interno
Índice de Transparencia por Colombia			<b>X</b>	En el mes de diciembre de 2014 se enviaron a la Corporación Transparencia por Colombia las evidencias de la aplicación de las herramientas de y cumplimiento de indicadores definidos en la Guía de ITC. Última valoración: 73,3%, con un índice bajo de riesgo de corrupción		Mejorar los resultados del índice ITN en la institución, identificando, a través de un proceso de autoevaluación y a partir de los resultados del último informe de ITN los focos de intervención, formulando las correspondientes acciones de mejora.	Oficina Asesora de Planeación Oficina Asesora de Control Interno
Manual de buen gobierno		<b>X</b>		Se tiene un borrador del Manual de Bueno Gobierno construido a partir de la asesoría realizada por el Departamento Administrativo de la Función Pública.		Iniciar el proceso de análisis, validación y apropiación en las instancias pertinentes, de lo establecido en el Código de Buen Gobierno.	Oficina Asesora de Planeación Oficina Asesora de Control Interno
Informe de responsabilidad social universitaria		<b>X</b>		Se cuenta con diferentes instrumentos que consolidan y difunden el trabajo realizado en la institución para el mejoramiento social de las comunidades intervenidas.		Implementar el software para el registro y control de los proyectos de proyección, a partir del cual se generará la información de los proyectos de impacto social y establecer e implementar una herramienta de consolidación y difusión.	Vicerrectoría de Proyección Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

Estrategia Gobierno en Línea			X	Se han implementado los parámetros de Gobierno en Línea obteniendo una medición satisfactoria en la última valoración de implementación de la estrategia.		Realizar autoevaluación para el periodo 2015, definiendo aspectos positivos, por mejorar y estableciendo las acciones a ser promovidas y desarrolladas al interior del Comité WEB.	Comité WEB
Aplicación de la Ley 1712 de 2014			X	Se han implementado estrategias para la publicación sistemática de información institucional a partir de lo establecido en la Ley 1712 de 2014.		Diligenciar el formato de verificación de cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, publicar la información pendiente e identificar acciones para la implementación al 100% de la ley	Comité WEB