

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
AÑO 2018
Versión 4**

Neiva, Enero de 2018

PERSONAL DIRECTIVO

PEDRO LEON REYES GASPAR

Rector

EDWIN ALIRIO TRUJILLO CERQUERA

Vicerrector Administrativo

ISABEL CRISTINA GUTIERREZ DE DUSSÁN

Vicerrectora Académica

ANGELA MAGNOLIA RÍOS GALLARDO

Vicerrectora Investigación y Proyección Social

JOSE DOMINGO ALARCON

Jefe Oficina Asesora de Planeación

SHIRLEY MILENA BOHORQUEZ CARILLO

Secretaria General

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
FUNDAMENTO LEGAL	6
1 ELEMENTOS ESTRATEGICOS DE LA UNIVERSIDAD SUROLOMBIANA	7
2 OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	9
3 JUSTIFICACIÓN DE LA MODIFICACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA 2017.....	10
3.1 OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	10
3.2 ALCANCE.....	11
3.3 TERMINOS Y DEFINICIONES	11
3.4 POLÍTICA INSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN.....	14
3.5 ACTUALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.	16
3.6 LINEAMIENTOS PARA LA FORMULACIÓN, EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	16
3.6.1 Definición del Equipo de Trabajo.....	17
3.6.2 Programación de Actividades Componente Gestión de Riesgos de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción.....	17
3.6.3 Programación de actividades Componente Racionalización de Trámites.	17
3.6.4 Programación Componente Rendición de Cuentas.....	17
3.6.5 Programación Componente Atención al Ciudadano.....	17
3.6.6 Programación Componente Transparencia y Acceso a la Información.	17
3.6.7 Asignación de responsabilidades del seguimiento y evaluación del plan.....	18
4 DESARROLLO DE LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	19
4.1 METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.....	19
4.1.1 Antecedentes.....	19
4.1.2 Desarrollo del componente de riesgos 2017	19
4.1.3 Estrategia Racionalización de Trámites.....	20
Inscripción, Admisión y Matricula (Aspirantes y estudiantes Nuevos).....	20
Duplicado de Diploma	20
Inscripción de Trámites en el SUIT	20
4.1.4 Estrategia Rendición de Cuentas	21
4.1.5 Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.....	23
4.1.6 Mecanismos para la Transparencia y Acceso de la información	24
4.1.7 Iniciativas Adicionales.....	25

INTRODUCCIÓN

La Universidad SURCOLOMBIANA es una Comunidad Educativa de nivel superior, autónomo, deliberante, abierto, que fomenta la participación organizativa de quienes interactúan y construyen su vida universitaria tales como - estudiantes, profesores, directivos, egresados, trabajadores, empleados, sociedad civil, gremial y ciudadanía en general

La Universidad Surcolombiana en aras de construir confianza y promover el control social en la comunidad universitaria, contribuyendo con los lineamientos de transparencia en la administración pública, adopta elementos que fortalezcan la visibilidad y propendan por mejorar el manejo de los recursos del estado de manera transparente

Es así que la Universidad Surcolombiana comprometida en la lucha contra la corrupción y cuya ideología está orientada hacia la eficiencia y la transparencia; dotando de herramientas a la ciudadanía para ejercer su derecho a controlar la gestión de gobierno, ha definido unas estrategias conforme a los procesos administrativos, enmarcados dentro del Plan de Desarrollo 2015 - 2024, conformado por los siguientes Subsistemas así: 1. Subsistema de Formación, 2. Subsistema de Investigación, 3. Subsistema de Proyección Social, 4. Subsistema de Bienestar Universitario, 5: Subsistema Administrativo.

Teniendo en cuenta lo anterior, el Plan Anticorrupción, Atención y participación Ciudadana desarrolla los siguientes componentes:

Metodología para la Identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo: Mediante este componente se elabora el mapa de riesgos de corrupción de la Universidad con base en el Mapa de Riesgos por Procesos existente, ajustando la metodología a los lineamientos definidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

Estrategia Racionalización de Trámites: Este componente reúne las acciones para racionalizar trámites de la entidad, buscando mejorar la eficiencia y eficacia de los trámites identificados a partir de la estandarización de los procedimientos como mecanismo de simplificación de los mismos de acuerdo con los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública como ente rector en el tema. Facilitando el acceso a los servicios que brinda la administración pública, permitiendo simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta la Universidad, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

Rendición de cuentas: Este componente contiene las acciones que buscan afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la presentación y explicación de los resultados de la gestión de la entidad a la ciudadanía, otras entidades y entes de control, Adoptando un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos entidades,

ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano: Este componente establece los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta la Universidad Surcolombiana.

Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información: Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados, a través de los cuales la Universidad Surcolombiana facilita el acceso a la información la ciudadanía.

Iniciativas Adicionales: Este componente reúne las iniciativas propias de la universidad que contribuyen a fomentar la transparencia y buenas prácticas administrativas.

FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 87 de 1993, artículo 13 “(Por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.
- Ley 734 de 2002 (Por el cual se expide el Código Único Disciplinario)
- Ley 850 de 2003 (Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas)
- Resolución 144 de 2008 (Por la cual se expide el Código de ética y de Buen Gobierno y Ética de la Universidad Surcolombiana)
- Decreto 2541 de 2012 (por la cual se reglamentan los Artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011)
- Decreto 124 de Enero 26 de 2016 (Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano”

1 ELEMENTOS ESTRATEGICOS DE LA UNIVERSIDAD SUROLOMBIANA

MISION

“La Universidad Surcolombiana orienta y lidera la formación integral, humana y crítica de profesionales e investigadores, fundamentada en conocimientos disciplinares, de las profesiones, interdisciplinarios y multiculturales, mediante procesos académicos, sociales y políticos transformadores, comprometidos prioritariamente con la construcción de una nación democrática, deliberativa, participativa y en paz, soportada en el desarrollo humano, social, sostenible y sustentable en la región Surcolombiana; su accionar será orientado por la ética cívica, el diálogo multicultural, la preservación y defensa del medio ambiente y el Pensamiento Complejo, con proyección nacional e internacional”.

VISION

“En el año 2024, la Universidad Surcolombiana consolidará el liderazgo de los procesos de formación integral y crítica de profesionales y será vanguardia en generación de conocimientos mediante la investigación y en la formación de investigadores, que promuevan los procesos de apropiación, producción y aplicación de los conocimientos, en la construcción de una sociedad democrática, deliberativa, participativa, con el fin de que éstos contribuyan a la solución de los problemas relevantes de la realidad regional, con proyección nacional e internacional y perspectiva de sustentabilidad ambiental, equidad, justicia, pluralismo, solidaridad y respeto por la dignidad humana”.

Principios

- a) **AUTONOMÍA:** Facultad de la institución y de sus miembros de determinar las políticas, acciones y metas para cumplir su misión, visión, y sus proyectos de vida.
- b) **DEMOCRACIA:** Ejercicio del poder que reconoce y garantiza las libertades individuales, la igualdad en derechos y oportunidades y las diferencias multiculturales; por ello la universidad promoverá la participación deliberativa de sus integrantes para la toma de decisiones.
- c) **EPISTEMOLOGÍA:** Reconoce la importancia de las condiciones que hacen posible la apropiación transferencia, transformación y producción del conocimiento perteneciente a las distintas culturas; más que exclusiones entre conocimientos científicos y ancestrales se propiciará entre ellos diálogos y encuentros.
- d) **ÉTICA:** Privilegia una ética cívica de valores básicos compartidos para convivir en el respeto por las otras éticas comprensivas. Valores que se orientan a lograr unos mínimos básicos de justicia social, respeto entre semejantes, tolerancia, igualdad de

oportunidades ante la ley, solidaridad y aceptación de un trato diferencial en beneficio de los más necesitados o desprotegidos.

- e) **INCLUSIÓN:** Reconocimiento de la diferencia u otredad, como derecho a participar en los procesos formativos sin distingo de color, raza, credo, etnia, género, condición socioeconómica, ideología y limitación física. Se orienta a la negación de cualquier forma de discriminación.
- f) **SOSTENIBILIDAD:** Concibe el desarrollo como el conjunto de acciones que propenden por el mejoramiento de las condiciones de vida y bienestar de las actuales y futuras generaciones, de tal manera que se conserven la estructura y funcionamiento fundamentales de los ecosistemas, en especial de aquellos considerados estratégicos para mantener dichas condiciones y la biodiversidad.

2 OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

GENERAL

- Actualizar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, conforme lo establece el decreto 124 del 26 de Enero de 2016.
- Definir acciones que contribuyan a mantener y potenciar las fortalezas observadas en el proceso de construcción del Plan Anticorrupción.

ESPECÍFICOS

- Identificar las causas que provocan las debilidades detectadas.
- Identificar las actividades de los componentes del plan Anticorrupción
- Identificar los lineamientos para la formulación, ejecución y atención al ciudadano.
- identificar y programar las actividades del plan de Anticorrupción.

3 JUSTIFICACIÓN DE LA MODIFICACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA 2017.

La Universidad Surcolombiana consciente de la importancia de visibilizar ante la Comunidad Universitaria la gestión administrativa, fomentar las buenas prácticas de transparencia y contribuyendo al fortalecimiento del Índice de transparencia por Colombia, el Señor Rector PEDRO LEON REYES GASPAR da a conocer a la comunidad en general el nuevo plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana.

En el año 2013 la Universidad implemento el primer Plan Anticorrupción razón por lo cual, se incluyen en este nuevo plan los siguientes elementos:

En el año 2017 la Universidad implemento la segunda versión del Plan Anticorrupción conformado siguientes Componentes:

- Gestión de los del Riesgo de Corrupción.
- Racionalización de Trámites
- Rendición de Cuentas
- Mecanismos para la Atención al Ciudadano.
- Mecanismos para la transparencia y el Acceso de la Información
- Iniciativas Adicionales

3.1 OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Contar con estrategias que permitan la identificación y monitoreo oportuno de los riesgos; la sistematización y racionalización de los trámites y servicios de la Universidad; hacer una rendición de cuentas efectiva y permanente; fortalecer la participación ciudadana en todas las etapas de toma de decisiones de la entidad; y establecer estrategias para el mejoramiento de la atención que se brinda al ciudadano.

En procura de contar con una Universidad que lucha contra la corrupción de manera efectiva, aplicando los principios de transparencia, eficiencia administrativa y buen gobierno.

Contextualizar la formulación y desarrollo del Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana de la Universidad Surcolombiana en el marco del Decreto 124 del 26 de Enero de 2016, de la Ley 1474 de 2011 artículo 73 y el Decreto 2641 de 2012 y el documento Compes 3654 del 12 de Abril de 2010.

3.2 ALCANCE

Este documento “Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana” aplica para todos los funcionarios y contratistas de la Universidad Surcolombiana en la ejecución de sus procesos, el desarrollo de sus funciones y la normatividad aplicable.

3.3 TERMINOS Y DEFINICIONES

Administración del Riesgo: Actividades encaminadas a la reducción de los riesgos de corrupción de la Universidad, a través de la identificación, valoración, evaluación y administración de los mismos.

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas: Proceso a través del cual se abren espacios de encuentro y reflexión sobre los resultados de la gestión de un periodo, en el cual se resumen aspectos cruciales¹.

Audiencia Pública: Proceso a través del cual se crean espacios institucionales de participación ciudadana, con el fin de garantizar el derecho de los ciudadanos a participar en la mejora de los procesos administrativos. Se busca que exista un diálogo en el cual se conozcan aspectos relacionados con la gestión administrativa, la formulación, ejecución o evaluación de políticas, planes, programas, cuando se vean afectados los derechos o intereses colectivos².

Canal de comunicación: espacio o escenario a través del cual se emite un mensaje y se da la posibilidad de interactuar, estableciendo un contacto directo entre el emisor del mensaje y los receptores del mismo en tiempo real.

Ciudadano: Persona natural o jurídica (pública o privada), nacional, residente o no en Colombia, como también la persona extranjera que permanezca, tenga domicilio en el país, o tenga contacto con alguna autoridad pública, y en general cualquier miembro de la comunidad sin importar el vínculo jurídico que tenga con el Estado, y que sea destinatario de políticas públicas, se relacione o interactúe con éste con el fin de ejercer sus derechos civiles y/o políticos y cumplir con sus obligaciones³.

Control Social: Busca la vinculación directa de los ciudadanos con el ejercicio público, con el objetivo de garantizar una gestión pública efectiva y participativa.

¹ Cartilla de administración pública, Audiencias públicas en la ruta de la rendición de cuentas a la ciudadanía de la administración pública nacional.

² Artículo 33 – Ley 489 de 1998.

³ Documento Compes 3785 – Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de USD\$20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano.

Datos abiertos: son todos aquellos datos primarios, sin procesar, en formatos estándar, estructurados, interoperables, accesibles y reutilizables, que no requieren permisos específicos, con el objetivo de que terceros puedan crear servicios derivados de los mismos.

Diálogo: Son aquellas prácticas en la cual la Universidad, además de brindar información a los ciudadanos, dan explicaciones y justificaciones de las acciones realizadas durante la gestión, en espacios presenciales o de manera oral⁴.

Así mismo, gracias a los avances tecnológicos de los últimos tiempos, el diálogo se puede desarrollar a través de canales virtuales como videoconferencias, chats, redes sociales, entre otros espacios diseñados para el mismo fin.

Emisor: Es la persona encargada de codificar, generar y transmitir un mensaje de interés a través de diferentes medios y canales.

Información pública: es la información generada por la Universidad o que sea de naturaleza pública que es puesta a disposición de la ciudadanía a través de varios medios.

Información: Disponibilidad, exposición y difusión de los datos, estadísticas, documentos, informes, etc., sobre las funciones a cargo de la institución o servidor, desde el momento de la planeación hasta las fases de control y evaluación⁵.

Innovación abierta: Busca ir más allá de los límites internos de las entidades, la cooperación con otras entidades o agentes externos juegan un papel fundamental. Es decir, se combina el conocimiento interno con el externo.

Lenguaje claro: es el conjunto de principios que permiten a instituciones públicas y privadas usar un lenguaje que garantice claridad y efectividad en la comunicación de información que afecta la vida de los ciudadanos, en sus derechos o deberes, prestando especial atención a las características de la audiencia al momento de comunicar⁶.

Mapa de Riesgos: Herramienta metodológica que permite hacer un inventario de los riesgos por proceso, haciendo la descripción de cada uno de ellos, las posibles consecuencias y su forma de tratamiento.

Medio de comunicación: son los instrumentos utilizados en la sociedad, con el objetivo de informar y comunicar un mensaje de manera masiva, a través de uno o más canales definidos.

⁴ Documento Compes 3654 "Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos".

⁵ Ibíd.

⁶ Lenguaje claro, lenguaje Transparente: propuesta de lineamientos metodológicos para una Política de Lenguaje Claro – DNP. 2012.

Página web: documento electrónico, que cuenta con información específica y es almacenada en un sitio web.

Parte interesada: persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización⁷.

Participación ciudadana: es el derecho que tiene toda persona de expresarse libremente y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial⁸.

Así mismo, es el derecho que tienen todos los ciudadanos de participar activamente en el proceso de toma de decisiones que los afecten.

Políticas de manejo del Riesgo: Son los criterios que orientan la toma de decisiones para tratar, y en lo posible minimizar, los riesgos en la entidad, en función de su evaluación.

Racionalización de Trámites: Orientada a hacer más eficiente la gestión de las instituciones y a promover la confianza en el ciudadano, a través de la simplificación, estandarización, optimización, automatización o eliminación de trámites⁹.

Receptor: Es aquella persona que es destinatario y recibe un mensaje de interés.

Red social: sitio web en el cual se crean comunidades virtuales, en los cuales un grupo de personas mantienen vínculos según sus propios intereses.

Rendición de cuentas: es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado¹⁰.

Riesgo: Posibilidad de ocurrencia del evento que puede afectar el producto o servicio generado de un proceso o el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Sistema de Peticiones, Sugerencias, Quejas, Reclamos, Denuncias: Servicio implementado por la Universidad Surcolombiana para recibir comunicaciones de parte de los ciudadanos. A través de este sistema se pueden formular peticiones de información, documentos y/o consultas que tengan relación directa con las funciones de la USCO; sugerencias para el mejoramiento de servicios; quejas respecto a la conducta o actuar de

⁷ Norma ISO9000:2002

⁸ Constitución Política de Colombia de 1991

⁹ Guía de usuario Sistema Único de Información de Trámites SUIT 3

¹⁰ O. Cit. Conpes 3654

funcionarios; reclamos sobre el incumplimiento, irregularidad de algún servicio ofrecido o denuncia de cualquier índole que afecten a los intereses de la comunidad.

Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano: Conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas encaminadas a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública¹¹.

Sitio web: hace referencia al conjunto de archivos electrónicos y páginas web que se refieren a un tema particular. Este sitio está localizado en la red de informática mundial (World Wide Web) y contiene una página inicial con una dirección y nombre de dominio.

Trámites: Conjunto de requisitos, pasos o acciones que se encuentran reguladas por el Estado, dentro de un procedimiento administrativo misional, que deben efectuar los usuarios ante una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o servicio¹²

Transparencia: Principio conforme al cual toda información en poder de los sujetos obligados se presume pública, en consecuencia de lo cual dichos sujetos están en el deber de proporcionar y facilitar el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley, excluyendo solo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales y bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos en la ley¹³.

Veedurías ciudadanas: Mecanismo democrático de representación que permite a los ciudadanos o a diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público¹⁴.

3.4 POLÍTICA INSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN.

La Universidad Surcolombiana bajo el liderazgo del señor rector PEDRO LEON REYES GASPAR y con el acompañamiento de su Equipo Administrativo se compromete a cumplir

¹¹ Decreto 2623 de 2009 Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano

¹² Guía de usuario Sistema Único de Información de Trámites SUIT 3

¹³ Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones

¹⁴ Ley 850 de 2003 "Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas"

con los principios consignados en la Constitución y la Ley, a cumplir con las funciones asignadas a la Universidad bajo la filosofía del Buen Gobierno, la cual se desarrolla a través de los siguientes principios, establecidos en el Código de Buen Gobierno y Ética de Universidad, adicional a estos el compromiso con la Comunidad Universitaria para visibilizar la Transparencia, efectuar Rendición de Cuentas, a hacer uso eficiente de los recursos, a fomentar cero tolerancia con la corrupción, a permitir la equidad, el pluralismo, la eficiencia, la eficacia y austeridad.

En la Universidad Surcolombiana expresamos nuestro renovado compromiso de rechazo a toda práctica corrupta, y por ello para impedir, prevenir y combatir este fenómeno se cuenta con siguientes medidas:

- Identificar los riesgos de corrupción estableciendo medidas y mecanismos de para su mitigación.
- Fortalecer y facilitar la coordinación de la oficina encargada de recibir tramitar y resolver las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y denuncias.
- Dar cumplimiento de los valores consignados en el Código de buen Gobierno y Ética, cuya finalidad es incentivar la sana convivencia, generar una transformación cultural en la universidad promoviendo un comportamiento ético.
- Promocionar la realización de acuerdos de integridad y transparencia al interior de la Universidad así como con entes externos.
- Implementación de una rendición de cuentas permanente. Fortaleciendo así la imagen institucional a través de acciones comunicativas, promoviendo espacios de diálogo por diferentes canales, con el objetivo de tener una entidad transparente para los ciudadanos y otros actores.
- Establecimiento de lineamientos para aquellos servidores públicos que manejan documentos de carácter confidencial y de reserva.
- Fortalecimiento de los mecanismos de sanción en materia de lucha contra la corrupción.
- Implementación de acciones necesarias para mantener actualizado el portal web de la Universidad, en pro del cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones” y sus decretos reglamentarios.
- Reconocimiento de la legitimidad de los órganos de control del poder público, sometiéndose así al control fiscal, político y administrativo.
- Cumplimiento legal de las normas de contratación y adquisición de bienes y servicios.
- Difusión de mensajes de sensibilización y concientización dirigidos a funcionarios y contratistas de la Universidad, con el objetivo de que acaten los deberes de la Ley Disciplinaria.
- Establecimiento de disposiciones de Autocontrol, Autogestión y Autorregulación de funcionarios, buscando garantizar una gestión eficiente, eficaz, íntegra y transparente en la administración pública, consignadas en el Código de Buen Gobierno y Ética de la Universidad.

3.5 ACTUALIZACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Para el 2018 el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se actualiza y consolida, teniendo en cuenta que el tema de Participación se convierte en un componente transversal a las acciones de rendición de cuentas y de atención al ciudadano.

Adicionalmente, se planteó el siguiente esquema, tomando como base el Sistema de Gestión de Calidad, Sistema de Control Interno y el Modelo Estándar de Control Interno.

La metodología desarrollada por el Universidad para la actualización del plan anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana contempló las siguientes etapas:

- Actualización de los Riesgos de Corrupción Institucional.
- Identificación de las actividades de racionalización de trámites
- Identificación y programación de actividades de la rendición de cuentas vigencia 2016
- Identificación de las actividades de los mecanismos para la Atención al Ciudadano.
- Identificación de las actividades de los mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información
- Identificación de Iniciativas Adicionales.

3.6 LINEAMIENTOS PARA LA FORMULACIÓN, EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

Con el Propósito de dar cumplimiento a la normativa y lineamientos técnicos vigentes impartidos por instancias del Gobierno Nacional sobre los temas de transparencia y participación ciudadana, en especial los establecidos en la Ley 1474 de 2011, los Decretos 2482 y 2641 de 2012 y los criterios para determinar el índice de transparencia en las entidades públicas, la Oficina de Asesora de Planeación con el apoyo de la Oficina del Sistema de Gestión de Calidad contando con la información suministrada por los procesos para la vigencia 2017 actualiza la programación de las actividades a desarrollar por cada uno de los 5 componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

Las acciones que desarrollan cada componente deben hacer parte integral de los Planes Operativos para cada Subsistema y su seguimiento debe ser en tiempo real, incluyendo el trabajo detallado que desarrolla cada proceso, así como los soportes para el logro y cierre de la actividad. Teniendo en cuenta lo anterior, el líder del proceso deberá aprobar la información consignada en cada una de estas acciones.

Para cada componente se deben considerar las siguientes recomendaciones:

3.6.1 Definición del Equipo de Trabajo

El Equipo de Trabajo para la construcción y elaboración del Plan Anticorrupción estará liderado por el Jefe de la oficina de Planeación y la oficina de Gestión de Calidad quienes se encargarán de coordinar y consolidar la construcción y actualización del plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

3.6.2 Programación de Actividades Componente Gestión de Riesgos de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción.

La Oficina de Planeación en conjunto con la oficina de Gestión de Calidad enviara a cada uno de los procesos en lo que se ha identificado riesgos de corrupción para que procedan a efectuar el análisis, valoración e identificación de actividades que permitan gestionar los riesgos de corrupción identificados en la universidad.

3.6.3 Programación de actividades Componente Racionalización de Trámites.

La Oficina de Planeación en colaboración con la oficina de Gestión de Calidad, remitirá a la administradora de trámites el Formato de estrategia de Racionalización de trámites para que programe las actividades a desarrollar durante la vigencia de 2016 ver anexo componente Racionalización de Trámites

3.6.4 Programación Componente Rendición de Cuentas

La Oficina de Planeación en colaboración con la Oficina de Gestión de Calidad diseñará y elaborará el Programa de Rendición de Cuentas de la vigencia 2016. Ver Componente Rendición de cuentas.

3.6.5 Programación Componente Atención al Ciudadano.

La Oficina de Planeación en colaboración con la Oficina de Gestión de Calidad, remitirá a la Secretaria General, al Jefe de Talento Humano y al Director del Centro de Tecnologías de Información y Comunicaciones, el Formato del Componente de atención al ciudadano para que programen las actividades a desarrollar durante la vigencia de 2017. Ver anexo componente Atención al Ciudadano

3.6.6 Programación Componente Transparencia y Acceso a la Información.

La Oficina de Planeación en colaboración con la Oficina de Gestión de Calidad, remitirá a la encargada de Gobierno en Línea y a la Coordinadora de Gestión de Archivo el Formato del Componente transparencia y Acceso a la Información para que programen las actividades a desarrollar durante la vigencia de 2017. Ver anexo componente Transparencia y Acceso a la Información.

3.6.7 Asignación de responsabilidades del seguimiento y evaluación del plan.

Definida las estrategias del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano descritas en el formato de seguimiento, será responsabilidad de la Oficina de Planeación su consolidación, el seguimiento estará a cargo de la Oficina de Control Interno.

4 DESARROLLO DE LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

4.1 METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

4.1.1 Antecedentes

La Universidad Surcolombiana en el marco del Modelo Estándar de Control Interno MECI y el Sistema de Gestión de Calidad, ha venido trabajando en la identificación, análisis y valoración de los riesgos asociados a los procesos, dando cumplimiento a la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, la Guía de Administración de riesgos del DAFP.

Este esfuerzo ha sido liderado por la Alta Dirección de la Universidad, con la participación y compromiso de todos sus funcionarios, con el fin de lograr que la administración de riesgos se convierta en una parte natural del proceso de planificación y de la ejecución de las actividades asignadas.

Con la entrada en vigencia del Decreto 124 del 26 de Enero 2016 por el cual se constituye el Título 4 de la Parte 1 del libro 2 del decreto 1081 de 2015 relativo al Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, el cual incluye el componente metodológico para la identificación de riesgos de corrupción, se desarrollará la metodología del numeral 7 de este documento realizando las siguientes acciones:

- Inducción y reinducción en la metodología de la identificación y tratamiento de los riesgos de corrupción
- Actualizaron los mapas de riesgos en los procesos que apliquen.
- Publicación de los mapas de riesgos en el portal institucional.

4.1.2 Desarrollo del componente de riesgos 2018

Con el objetivo de administrar y monitorear de manera efectiva los riesgos de corrupción de la Universidad, para la presente vigencia se definió una estrategia transversal a todos los procesos relacionada con la actualización, seguimiento de los riesgos, en la cual se incluyó la siguiente actividad, que desarrolla este componente:

- Administrar los riesgos a cargo del proceso.

Esta actividad hace parte de los Procesos identificados en el Sistema de Gestión de Calidad la cual hace referencia a la identificación, análisis, valoración, manejo y seguimiento de riesgos que están a cargo de cada uno de los líderes de procesos asociados a los procesos en que lideran, Por otro lado, los procesos que cuentan con riesgos deberán actualizarlos en caso de requerirse, para posteriormente realizar su seguimiento de manera periódica.

La Oficina Asesora de Planeación en coordinación de la Oficina de Gestión de Calidad realizará seguimiento y asesoría en la actualización al mapa de riesgos de corrupción de acuerdo con la periodicidad del seguimiento de los mismos.

Asimismo, la Oficina de Control Interno dentro de sus actividades del Plan de trabajo realizará la siguiente actividad:

- Evaluar la Política para la Administración del Riesgo de la Entidad

Esta actividad consiste en verificar si los lineamientos adoptados por la universidad para la identificación, análisis, valoración, manejo y monitoreo de los riesgos son efectivos.

El Mapa de Riesgos de Corrupción de la Universidad Surcolombiana hace parte integral de este plan y puede ser consultado a través del link <https://www.usco.edu.co/es/plan-anticorrupcion/>

Para medir la implementación, mantenimiento y mejora de este componente la oficina de Control Interno y la Oficina del Sistema de Gestión de Calidad evalúan: la administración de los riesgos en cada una de las auditorías programadas a los procesos.

4.1.3 Estrategia Racionalización de Trámites.

4.1.3.1 Antecedentes

En el marco del Decreto Ley 019 del 10 de enero de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”, y sus decretos reglamentarios (734/12 y 1450/12), la Universidad Surcolombiana ha realizado una revisión y actualización permanente de los trámites así:

Inscripción, Admisión y Matricula (Aspirantes y estudiantes Nuevos)

Duplicado de Diploma

Inscripción de Trámites en el SUIT

4.1.3.2 Trámites del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República

En razón que el Departamento Administrativo de la Función pública definió nuevos lineamientos para la inscripción de los trámites en el SUIT, la Universidad se encuentra realizando las acciones correspondientes para proceder a efectuar la inscripción de sus trámites ante el SUIT.

4.1.4 Estrategia Rendición de Cuentas

El Documento Compes 3654 de 2010 define la rendición de cuentas como “la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado.

Anualmente, La universidad Surcolombiana realiza una Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la ciudadanía y ocho sectorizadas, en la cual se presenta información referente a su gestión; principales logros y avances relacionados con las funciones de cada una de la Rectoría y las Vicerrectorías y Decanaturas, en cuanto a la ejecución presupuestal, Talento Humano, Contratación y cumplimiento de metas entre otros; y Principales retos para la vigencia siguiente.

Igualmente, se han impulsado acciones que permitan mantener una rendición de cuentas de manera permanente con las partes interesadas de los servicios que se ofrecen por parte de la Rectoría las Vicerrectorías y Decanaturas, lo que contribuye a acercar al ciudadano a la Universidad.

Adicionalmente, para 2018 se continuará vinculando a los ciudadanos en el ejercicio público, garantizando así una gestión pública efectiva y participativa promoviendo el control social por parte de las veedurías ciudadanas, organizaciones civiles organizadas, órganos de control, otras entidades de las ramas del poder, y ciudadanía en general. Buscando que participen no solo en el momento de ejecución de cada una de las acciones, sino que también sean incluidos en el momento en que se prioricen los temas a tratar en cada una de estas, estableciendo así las necesidades de información que se deben suplir.

Al finalizar cada una de las acciones la oficina de Control Interno realizará una evaluación individual que evidencie el nivel de satisfacción de los ciudadanos relacionado con los momentos previos y durante la ejecución de la actividad, lo que generará herramientas para plantear acciones en pro de la mejora continua de la entidad.

La universidad tiene como estrategia para la rendición de cuentas las siguientes.

- Informar periódicamente a la ciudadanía en general sobre los documentos, informes y datos estadísticos de la gestión de la Universidad a través del portal institucional web en el link <https://www.usco.edu.co/es/rendicion-de-cuentas/> en el cual la ciudadanía y comunidad Universitaria, tienen acceso a la información de la gestión de los años 2013, 2014, 2015, 2016 y 2016.
- Propiciar la rendición de cuentas por decanaturas, vicerrectorías y rectoría en general, elaborando la planeación y desarrollo de las mismas desde el mes de Marzo.
- Propiciar espacios de interlocución entre la administración y la ciudadanía con el fin de fortalecer la confianza.
- Publicar los informes del avance de la ejecución del plan de desarrollo en el link <https://www.usco.edu.co/es/gestion/politicas-planes-y-lineas-estrategicas/plan-de-desarrollo/> en el cual se informa a la ciudadanía sobre el avance de su ejecución.
- Convocatoria a la ciudadanía para ser parte de las diferentes veedurías ciudadanas.

Teniendo en cuenta lo anterior, desde la Oficina de Planeación se coordinó la construcción de una estrategia de rendición de cuentas y participación ciudadana, en la cual cada una de las Vicerrectorías y Decanaturas identificó los espacios, mecanismos y canales que facilitan la participación ciudadana en la entidad dando cumplimiento a la resolución 123 del 25 de Julio 2014.

Para el desarrollo y seguimiento de las acciones de rendición de cuentas y participación ciudadana se deberán tener en cuenta los siguientes aspectos establecidos y evaluados por la oficina de Control Interno

- Convocar a las veedurías ciudadanas, sociedad civil organizada, órganos de control, organizaciones no gubernamentales y ciudadanía en general a participar en los espacios de rendición de cuentas y participación ciudadana, a través de los diferentes canales con los que cuenta la Universidad.
- Realizar una priorización de los temas a tratar durante la ejecución de la actividad de manera conjunta con las partes convocadas.
- Habilitar los diferentes canales sean de carácter presencial o electrónico antes, durante y después de la ejecución de la acción para promover así un diálogo permanente.
- Hacer evaluación de la difusión, y desarrollo de las jornadas de rendición de cuentas.

Por otro lado, con el objetivo de tener una Universidad transparente y cumplir con el elemento de información de Rendición de Cuentas, se debe publicar en el portal web de la universidad la información de la gestión de la vigencia del año anterior

La Oficina de Planeación revisará la calidad y la oportunidad de la información registrada en el avance y cierre de cada una de las actividades contenidas en este plan.

4.1.5 Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

La Universidad Surcolombiana, en el marco del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano ha fortalecido las acciones para dar cumplimiento a los lineamientos de política, y ha generado herramientas para mejorar la calidad, accesibilidad y oportunidad de los servicios que presta la Universidad. Desde el año 2012 la Universidad ha venido adelantando acciones para la implementación de las diferentes estrategias que buscan mejorar la gestión pública y generar mayores niveles de bienestar entre la ciudadanía, entre las cuales se destacan:

- Actualización de software para la recepción y atención e las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Consultas.
- Coordinar y hacer seguimiento al trámite de las peticiones recibidas en la Universidad a través de los diferentes canales de comunicación habilitados para tal fin.
- La integración de diferentes canales de comunicación a través de un solo sistema. Lo que facilita el seguimiento y control en la atención de las peticiones, así como la consulta por parte de los ciudadanos del estado de sus peticiones y/o de la respuesta de éstas.
- Fortalecer el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, Sugerencias y denuncias que los usuarios hacen atraes de los mecanismos establecidos por la universidad entre los que se identifican.
 - Sistema de Información PQRSD
 - Buzones de Sugerencias
 - Ventanilla Única
 - Correo institucional
- Inducción y reinducción a los funcionarios que administran el sistema de información de las PQRSD
- Capacitación al personal en el mejoramiento de atención al Ciudadano

Adicionalmente, la Universidad anualmente realiza la evaluación de percepción de los clientes a través de la Encuesta de Satisfacción del cliente implementada por el sistema d Gestión de Calidad, cuyos resultados permiten identificar las fortalezas y debilidades del servicio prestado y contribuye a la formulación de mejoras para brindar día a día un mejor servicio.

4.1.5.1 Puntos y Horarios de Atención

4.1.5.1.1 Ventanilla Única

Sede Central

Av. Pastrana Borrero Carrera 1 Neiva (H)
PBX 8754753 Fax 8758890 – 8759124
Línea Gratuita Nacional 018000 968722

Sede Postrados

Carrera 5 Nro. 23-40 Neiva (H)
Teléfono 8753686 Ext. 2155

Coordinación de Correspondencia Interna y Externa; y Administración de PQRSDC
Carrea 5 No. 23-40
Teléfono 8753686 Ext. 2155
Página Web: www.usco.edu.co
Redes sociales: Facebook, Twitter

4.1.6 Mecanismos para la Transparencia y Acceso de la información

La Universidad teniendo en cuenta al ciudadano como eje central de la administración pública en aras de mejorar la efectividad y eficiencia para garantizar los servicios que presta a la ciudadanía ha promovido acciones para mejorar la calidad y accesibilidad a la información identificando estrategias para tal fin.

Con el objetivo de brindar un mejor acceso a la información y facilitar a la ciudadanía en condición de Discapacidad la Universidad adelanta acciones encaminadas a:

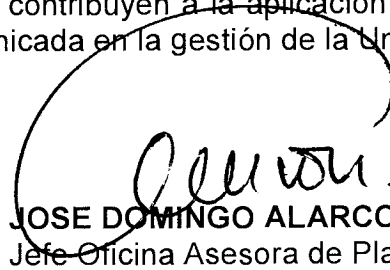
- Actualización de la Información en el Portal Institucional, según criterios de GEL y demás normatividad vigente.
- Emitir (1) circular semestral para recordar a las diferentes dependencias la actualización de la información en el Portal Institucional.
- Formulación y Creación de acto administrativo que normatise el principio de gratuidad y los estándares de contenidos y oportunidad
- Elaboración del inventario de activos de Información,
- Esquema de publicación de información e Índice de Información Clasificada y Reservada
- Generación y consolidación de informe de solicitudes realizadas en el sistema de información de PQRSD

4.1.7 Iniciativas Adicionales

La Universidad contribuyendo a las buenas prácticas administrativas en aras de garantizar la transparencia y buenas prácticas administrativas, adelanta acciones encaminadas en la conformación de veedurías ciudadanas que contribuyen a la aplicación de buenas prácticas administrativas y la participación de la comunicada en la gestión de la Universidad



PEDRO LÉON REYES GASPAR
Rector



JOSE DOMINGO ALARCON
Jefe Oficina Asesora de Planeación