

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA

GUSTAVO ORLANDO ÁLVAREZ ÁLVAREZ
Rector

SANDRA ROCIO MONDRAGON AREVALO
Representante por la Alta Dirección

SULMA LILIANA MORENO GÓMEZ
Secretaria General

MARÍA OFELIA HERNÁNDEZ RIAÑO
Jefe Control y Evaluación de la Gestión Universitaria

EDGAR NELSON LÓPEZ LÓPEZ
Líder Gobierno en Línea
Perfil SUIT

FABIO HERRÁN RODRÍGUEZ
Profesional Grupo Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas

PAOLA IVETH RODRÍGUEZ CONTRERAS
Coordinadora Sistema Integrado de Gestión SIG

LAURA NATALIA MEDINA AGUILAR
Profesional SIG

ZONIA LILIANA MORALES RUIZ
Profesional Oficina de Planeación

Presentación

La Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, de acuerdo con lo estipulado en el Artículo 73 de la *Ley 1474 de 2011*, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública y en el Decreto 2641 de 2012 que la reglamenta y con base en la iniciativa de Gobierno en Línea, liderada por el Ministerio de las TIC y los procesos para Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, entre otras normas aplicables, ha construido el presente Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

En la Universidad, dentro de sus diferentes planes y programas, se propende por la transparencia, autorregulación y mejoramiento continuo en todos sus procesos; por lo cual, se espera que las actividades enmarcadas dentro del plan, brinden herramientas a la comunidad para dar a conocer la gestión institucional; así como mecanismos que permitan establecer controles a los riesgos de corrupción en todos los niveles, con el fin de mejorar la efectividad en la prestación de los diferentes servicios y trámites realizados en la institución.

En el plan se incluyen los componentes:

- Identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo
- Estrategia Antitrámites
- Rendición de Cuentas
- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Objetivo

Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano 2014, de acuerdo con los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 y el decreto 2641 de 2012.

Alcance

El presente plan, aplica para todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión SIG, en todas sus sedes, creadas y seccionales.

METODOLOGÍA DE DISEÑO

Aspectos Generales

La metodología utilizada para el desarrollo del plan, es tomada directamente de Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, como se establece en el artículo 3 del Decreto 2641 de 2012.

Responsabilidad Social ISO 26000

La Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, incluyó en su Sistema Integrado de Gestión SIG, la responsabilidad social, como eje fundamental de su gestión y se encuentra articulado en la totalidad de sus procesos.

“La corrupción es el abuso de un poder otorgado, con el objeto de obtener una ganancia privada. La corrupción puede adoptar muchas formas. Los ejemplos de corrupción incluyen sobornos (Solicitar, ofrecer o aceptar un soborno en efectivo o en especie) que involucre a funcionarios públicos o a personas del sector privado, conflicto de intereses, fraudes, banqueo de dinero, desfalco, ocultación y obstrucción a la justicia y tráfico de influencias.

La corrupción socava la eficacia y la reputación ética de una organización, y puede convertirla en sujeto de procesamiento penal, así como de sanciones civiles y administrativas. La corrupción puede tener como resultado, la violación de los

derechos humanos, el deterioro de los procesos políticos, el empobrecimiento de las sociedades y el daño al medio ambiente. También puede distorsionar la competencia, la distribución de la riqueza y el crecimiento económico:

- Identificar los riesgos de corrupción e implementar, aplicar y mejorar políticas y prácticas que contrarresten corrupción, soborno y extorsión.
- Asegurar que sus líderes son un ejemplo de anticorrupción y proporcionen compromiso, motivación y supervisión en la implementación de las anticorrupción.
- Apoyar y formar a sus empleados, representantes, contratistas y proveedores, respecto de la corrupción y como combatirla.
- Asegurar que la remuneración de sus empleados y representantes, es adecuada y se produce sólo por servicios prestados de manera legítima.
- Establecer y mantener un sistema eficaz para luchar contra la corrupción.
- Alentar a sus empleados, socios, representantes y proveedores, a que informen sobre violaciones de las políticas de la organización y tratamientos inmorales e injustos, adoptando mecanismos que permitan ofrecer información y hacer un seguimiento de la acción, sin miedo a represalias.
- Informar a las autoridades competentes sobre violaciones a la ley penal
- Trabajar en la lucha contra la corrupción, alentando a los demás con los que la organización realiza operaciones, para que adopte prácticas de corrupción similares.”¹

¹ (INSTITUTO URUGUAYO DE NORMAS TECNICAS, 2010)

COMPONENTES DEL PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Primer Componente: Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su Manejo

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, permitiendo a su vez, la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

Etapas:

- Identificación de riesgos de corrupción
- Análisis del riesgo: Probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción
- Valoración del riesgo de corrupción
- Política de administración de riesgos de corrupción
- Seguimiento de los riesgos de corrupción
- Mapa de riesgos de corrupción

Los ítems: Identificación, análisis y valoración: ya se encuentran desarrollados por cada proceso y remitidos para la consolidación del Mapa de riesgos de Corrupción.

La política de administración del riesgo, se encuentra incluida en el Código de Buen Gobierno (Versión 12), numeral 2.3- Políticas Administrativas y de Gestión direccionada y el seguimiento de los mismos, estará bajo la responsabilidad de los líderes de proceso y la oficina de control y evaluación de la gestión universitaria.

Cronograma Componente Identificación de Riesgos

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	PONDERADO	PRODUCTO / RESULTADO	RESPONSABLE	TIEMPO	
				Inicio	Fin
Revisar y actualizar el mapa de riesgos de los procesos	5	Mapa de Riesgos	Líder Direccionamiento de SIG	02 de febrero de 2014	31 de mayo de 2014
Socialización del Plan Anticorrupción	5	Evidencias de socialización	Proceso Comunicación Publica	01-abr-2014	30-abril de 2014
Seguimiento de los riesgos de corrupción	5	Informes de seguimiento	Líder de Proceso Evaluación Independiente	05- mayo 05- sep	06- mayo 06- sep

Segundo Componente: Estrategia Anti Trámites

La política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional, es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública; el objetivo primordial, es facilitar el acceso a los ciudadanos en los trámites y servicios con los que cuenta en las instituciones para: simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes; en encaminada a mejorar las relaciones entre los ciudadanos, servidores públicos y el Estado.

En la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, se encuentra definida e incluida en el Código de Buen Gobierno (Versión 12), numeral 2.3.12- Compromiso Frente a la Racionalización de Trámites; a través del Sistema Integrado de Gestión SIG, y de acuerdo con las normas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009; en busca del mejoramiento en el acceso y la calidad de los servicios universitarios, se vienen adelantando actividades para la estandarización y optimización de sus procesos.

Los mecanismos utilizados por la universidad, en la racionalización de trámites propenden por:

- Respeto y trato digno al ciudadano, mejorando la confianza en las instituciones del Estado.
- Contar con mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe.
- Facilitar la gestión de los servidores públicos.
- Mejorar la competitividad del país.
- Construir un Estado moderno y amable con el ciudadano.

a. Lineamientos generales

Fase 1 - Identificación de trámites: en esta fase, la metodología para la identificación de trámites, se tendrá en cuenta la recolección de información por parte de los procesos del sistema y prioridades de cada una de las dependencias académicas y administrativas de la universidad, para determinar la reducción de la gestión y/o procesos de trámites.

Fase 2 - Priorización de trámites a intervenir: se realizará un estudio de necesidades, prioridades para la selección de trámites, se recopilará la información y se proyectará un cronograma de actividades.

Fase 3 - Racionalización de trámites: de acuerdo a lo establecido en el manual, se tendrá en cuenta: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos, orientados a facilitar la acción del ciudadano. Haciendo uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación –TIC, para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites.

Fase 4 – Interoperabilidad: dentro del documento Marco de Interoperabilidad de Gobierno en línea versión 2010. “Interoperabilidad, es el ejercicio de colaboración

entre organizaciones, para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos de negocio, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y a otras entidades”²

Cronograma Componente Estrategia Anti Trámites

No.	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	PONDERADO	PRODUCTO / RESULTADO	RESPONSABLE	TIEMPO	
					Inicio	Fin
1	Adoptar política antitrámites en la institución y socializarla	5	Política socializada	Líder Eficiencia Administrativa	02 febrero de 2014	31 mayo de 2014
2	Identificación de trámites	4	Informe de diagnóstico trámites a optimizar	Coordinación SIG Líder Eficiencia Administrativa	01 abril de 2014	31 Junio de 2014
3	Simplificación de trámites	4	Documento con trámites optimizados	Coordinación SIG Líder Eficiencia Administrativa Líderes de proceso	01 junio de 2014	30 Sep. de 2014
4	Actualización de trámites	4	Publicación en SUIIT	Líder SUIIT	01 agosto de 2014	30 nov. de 2014

Tercer Componente: Rendición de Cuentas

a. Componentes

La Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia –UPTC, en ejercicio de su carácter público estatal, autónomo y democrático, y en cumplimiento LEY 1474 DE 2011, desarrolla la Audiencia de Rendición de Cuentas para cada vigencia, mediante la cual, fortalece la transparencia de la gestión universitaria, el compromiso institucional y la responsabilidad de sus servidores públicos; por tanto, ha integrado para tal fin, en su Audiencia, la presentación de los siguiente temas:

- Informe Financiero

² Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

- Informe de Cumplimiento Metas Plan de Desarrollo Institucional
- Informe Participación Ciudadana
- Informe Acciones de Fortalecimiento Institucional

b. La rendición de cuentas. Consideraciones

En ejercicio de su principio institucional Upetecista “De La Democracia Participativa”, establece invitación de forma pública y masiva, a estamentos universitarios (Estudiantes, directivos y docentes) y a los sectores Educación, Empresarial, Gubernamental y Sociedad Civil.

Como requisito de ley, un mes antes a la audiencia, se encuentra publicado en la página web de la Universidad: www.uptc.edu.co, el informe de Rendición de Cuentas para su consulta; así mismo, se establecen mecanismos para la formulación y respuesta de las inquietudes que surjan de este documento, antes de la Audiencia; finalmente, y garantizando espacios alternos de participación, se habilitan los mecanismos de: correo electrónico: rendiciondecuentas@uptc.edu.co y las cuentas: *twitter@universidaduptc* y *Facebook UPTC*.

c. Ruta de la rendición de cuentas



Fuente: Oficina de Planeación

Cronograma Componente Rendición de Cuentas

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	PONDERADO	PRODUCTO / RESULTADO	RESPONSABLE	TIEMPO	
					Comienzo	Fin
1 PREPARACIÓN AUDIENCIA RENDICIÓN DE CUENTAS						
1.1	Determinación de directrices, fecha y lugar del evento con el grupo asesor designado por la rectoría	5	Programación audiencia Rendición de Cuentas	Rectoría Oficina de Planeación	14 febrero de 2014	14 febrero de 2014
1.2	Determinación de contenidos y estructura del informe		estructura del Informe	Grupo asesor designado	18 febrero de 2014	28 febrero de 2014
1.3	Revisión de Informe previo a la Audiencia y determinación de agenda.		Informe preliminar	Oficina de Planeación	6 de Marzo de 2014	7 de Marzo de 2014
2 CONSOLIDACIÓN INFORME RENDICIÓN DE CUENTAS						
2.1	* Informe Financiero 2012 * Informe Cumplimiento Metal Plan de Desarrollo * Informe Institucional Vigencia 2012 * Informe Participación Ciudadana 2012 * Informe Acciones de Fortalecimiento Institucional 2012	4	Informe generado	Oficina de Planeación	10 de marzo de 2014	22 de febrero de 2014
3 CONVOCATORIA Y PARTICIPACIÓN						
3.1	Publicación del Informe	5	Informe publicado	Oficina de Planeación Educación Virtual	11 de marzo de 2014	11 de marzo de 2014
3.2	divulgación del Informe		Informe Divulgado	Oficina de Planeación Educación Virtual Oficina de Comunicaciones	11 de marzo de 2014	11 de abril de 2014
3.3	Invitación Audiencia Estudiantes, directivos, docentes, entes de control, ciudadanía en general.		Invitación realizada	Oficina de Comunicaciones	25 de marzo de 2014	10 de Abril de 2014
3.4	Convocatoria a través de medios de Comunicación: Medios escritos, internet, radio y televisión.		Convocatoria masiva realizada	Oficina de Comunicaciones	26 de marzo de 2014	11 de Abril de 2014
3.5	Habilitación de Espacios de Participación (Inquietudes/ observaciones sobre el informe publicado) dirigidos a la comunidad en general		Espacios Habilitados	Educación Virtual Grupo Organización y Sistemas Oficina de Comunicaciones	27 de marzo de 2014	12 de Abril de 2014

4 REALIZACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS						
4.1	Espacios de Asistencia a la Audiencia	5	Espacios dispuestos	Ayudas Audiovisuales Grupo Organización y sistemas	11 de abril de 2014	11 de abril de 2014
4.2	Control de Asistencia en auditorios		Registro P-CP-P01-I02-F01 De Asistencia Diligenciado	Oficina de Comunicaciones	11 de abril de 2014	11 de abril de 2014
4.3	Recepción de preguntas e inquietudes		Formulario físico de preguntas formato P-CP-P06-I02- F02	Oficina de Comunicaciones Grupo asesor designado	11 de abril de 2014	11 de abril de 2014
4.4	Evaluación de la Audiencia por los asistentes		Evaluación de la audiencia formato P-CP-P01-I02-F03	Oficina de Comunicaciones	11 de abril de 2014	11 de abril de 2014
5 FINALIZACIÓN PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS						
5.1	Elaboración Acta de Rendición de Cuentas	3	Acta generada	Oficina de Planeación	23 de Abril de 2014	30 de Abril de 2014
5.2	Reunión de Evaluación de la Audiencia y Aprobación del Acta.		Reunión Realizada	Rectoría Oficina de Planeación Educación Virtual	30 de Abril de 2014	15 de Mayo de 2014

Fuente: Oficina de Planeación

Cuarto Componente:

Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Conscientes de la importancia de mejorar la atención al ciudadano, la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, pretende mejorar la calidad de los trámites y servicios prestados por nuestra institución, satisfaciendo las necesidades de la ciudadanía, en términos de respeto y eficiencia, en sintonía con nuestra acreditación institucional de alta calidad.

Nuestra institución, cuenta con el Grupo de Quejas y Reclamos, y centro de Atención al usuario, responsable de la atención a peticiones, quejas, denuncias, consultas, sugerencias y reclamos, procedimiento debidamente documentado en el Sistema Integrado de Gestión SIG. A su vez, las diferentes unidades académicas administrativas, atienden y responden las peticiones, quejas y reclamos que sean de su competencia.

La gestión del Grupo de Quejas y Reclamos y del centro de atención al usuario, permitió que para el año 2012, se recibieran y respondieran un total de 342 peticiones; sin embargo, se han observado algunas falencias, frente al trámite de peticiones radicadas o dirigidas contra algunas unidades académico administrativas, diferentes a este grupo, evidenciándose la necesidad de mejorar en los tiempos de respuesta, y calidad del contenido de las mismas.

Actualmente adelanta la gestión para el funcionamiento de la Ventanilla única donde se centraliza la documentación asegurando la existencia de un registro y numero de radicado para las comunicaciones, facilitando el control y seguimiento de los documentos. Adicionalmente, se propone seguir esforzándonos en la capacitación de un mayor número de nuestros funcionarios, en atención al usuario y servicio al cliente.

CRONOGRAMA COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

No.	DESCRIPCION GENERAL DE ACTIVIDADES DEFINIDAS EN EL DOCUMENTO	PONDERADO	PRODUCTO / RESULTADO	RESPONSABLE	TIEMPO	
					Inicio	Fin
A DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO.						
	Actualización del portafolio de servicios incluyendo tramites SUIIT y Servicios de atención al usuario como quejas y reclamos	5	Portafolio Actualizado	Proceso de Comunicación Publica- Líder GEL- QQRS	02 febrero de 2014	30 junio de 2014
DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO.						
2	Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.	5	Resultado Medición satisfacción del usuario de trámites y servicios	Todos los Procesos	01-mar-14	30-jun-14
3	Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.	5	Identificación y publicación	Proceso de Comunicación Publica- Líder GEL	02 febrero de 2014	30 junio de 2014

4	Disponer espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.	5	Informe Diagnostico	Todos los procesos	01-mar-14	30-jun-14
B AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS.						
9	Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.	5	Plan de Capacitación	Proceso Gestión de Talento Humano	02 febrero de 2014	30 junio de 2014
10	Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.	5	Plan de incentivos	Proceso Gestión de Talento Humano	02 febrero de 2014	30 junio de 2014
C FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN						
11	Socializar los protocolos de atención al ciudadano.	5	Diseño de protocolos de atención al ciudadano.	Proceso de Comunicación Pública - GEL - GQRS	02 febrero de 2014	30 junio de 2014
ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS						
12	Recepción: Con el fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, se debe facilitar el control y el seguimiento de los documentos. Las actividades de recepción, radicación y registro de documentos las deben realizar únicamente las dependencias de correspondencia o quien haga sus veces.	5	Ventanilla Única	Comité de Archivo- Líder GEL - Líder eficiencia administrativa	02 febrero de 2014	30 junio de 2014
SEGUIMIENTO						
16	Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 – Título V Gestión de Documentos, implementando un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.	5	Informe Diagnostico	Archivo y Correspondencia	02 febrero de 2014	30 junio de 2014

Estrategia de Divulgación y Socialización del Plan

En cumplimiento al Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2011, el proceso comunicación pública, desarrollará la estrategia de divulgación”, la cual permitirá dar a conocer el concepto de corrupción y cómo desde la Universidad, se vienen desarrollando acciones contra la corrupción, contempladas desde los códigos de Ética y Buen gobierno.