

2013

UNIVERSIDAD DEL
MAGDALENA

OFICINA ASESORA DE
PLANEACIÓN



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CONTENIDO

1. Mapa de Riesgos de Corrupción.....	1
2. Medidas para la racionalización de trámites	2
3. La rendición de cuentas institucional.....	3
4. Estrategia de Servicio al Ciudadano	5
Anexo	7
Matriz Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2013	7

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2013

Universidad del Magdalena

Con el propósito de dar cumplimiento a los decretos 2482 y 2641 expedidos en 2012, que establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión, así como la metodología de diseño y seguimiento de la estrategia planteada, la Universidad ha adelantado un trabajo de definición de las estrategias para luchar contra la corrupción y mejorar la atención al ciudadano.

Este documento está elaborado con base en la Metodología estándar para la formulación, seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Es importante recalcar que en el curso de la definición de las acciones específicas y la ejecución de las diferentes etapas, se irán surtiendo cambios hacia una estrategia institucional anticorrupción.

Cada uno de los aspectos se describe de manera general y se anexa la matriz del Plan Anticorrupción con las acciones a desarrollar para esta vigencia para cada uno de los elementos fundamentales:

- Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos
- Parámetros generales para la racionalización de trámites
- La rendición de cuentas institucional
- Una estrategia de Servicio al Ciudadano

1. Mapa de Riesgos de Corrupción

De acuerdo con la metodología indicada por la Secretaría de Transparencia, *se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular*¹. A la luz de este concepto, se realizó el primer abordaje a las áreas susceptibles de corrupción dentro de la gestión y procesos de la Universidad.

Para evitar la acción de riesgos la Universidad tiene claramente definidos los procesos y procedimientos para el desarrollo de las actividades de tal forma que permite controlarlos y mitigarlos. Sin embargo se adelantará una revisión para todos los procesos del Sistema de Gestión Integral en relación con los riesgos de corrupción a los cuales están expuestos para definir acciones concretas para riesgos que se identifiquen específicamente.

Adicionalmente se construyó de acuerdo con la metodología del DAFP, el mapa institucional de riesgos en el cual están inmersos todos los tipos de riesgos.

¹ Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República

Como se mencionó antes aun cuando no estaban explícitas se han adelantado estrategias que contribuyen a blindar a la Universidad con relación a este tipo de riesgo; las estrategias están incluidas en el Plan de Desarrollo 2010-2019 y se encuentran en ejecución:

- Modelo de gestión integral de personal docente;
- Modelo de gestión integral de personal administrativo;
- Propiedad intelectual y gestión del conocimiento;
- Ordenamiento espacial del campus y gestión ambiental;
- Modernización de la gestión administrativa;
- Actualización normativa y estatutaria;
- Ampliación, modernización e integración de sistemas de información institucionales;
- Fomento del uso de las TIC en los procesos académicos y administrativos;
- Consolidación del Sistema de Gestión Integral de la Calidad;
- Fortalecimiento de la cultura de la planeación y el direccionamiento estratégico;
- Fortalecimiento de la gestión integral de archivo y documentación;
- Apropiación del sistema de aseguramiento de la calidad;
- Saneamiento financiero;
- Fortalecimiento de la descentralización para la generación y gestión de recursos para el desarrollo.

2. Medidas para la racionalización de trámites

La política pública de racionalización de trámites atenderá a los siguientes principios:

- Racionalizar, a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, los trámites y procedimientos administrativos y mejorar la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas, con las debidas garantías legales.
- Facilitar el acceso a la información y ejecución de los trámites y procedimientos administrativos por medios electrónicos, creando las condiciones de confianza en el uso de los mismos.
- Contribuir a la mejora del funcionamiento interno de las entidades públicas que cumplan una función administrativa, incrementando la eficacia y la eficiencia de las mismas mediante el uso de las tecnologías de la información, cumpliendo con los atributos de seguridad jurídica propios de la comunicación electrónica.

Actualmente el grupo de Admisiones y Registro Académico tiene en la página web institucional a disposición de estudiantes y egresados los trámites que se pueden realizar en relación con el proceso en el que participan.

Sin embargo es necesario realizar un proceso institucional que contará con las siguientes fases:

1. Identificar, describir y clasificar los trámites, procesos y procedimientos;
2. Analizar y realizar un rediseño de los trámites, procesos y procedimientos en donde sea requerido;
3. Realizar un análisis para establecer cuáles trámites y procedimientos administrativos están sujetos a simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización en cumplimiento del Decreto 019 de 2012 (Ley anti trámites);
4. Determinar los trámites y procedimientos administrativos de los procesos y analizar jurídicamente si existen los soportes legales de cada trámite;
5. Identificar y establecer un inventario de los trámites de la entidad que deben ser inscritos en la Guía de Trámites y Servicios;
6. Realizar el diagnóstico evaluando los factores internos y externos que inciden en la realización de los trámites;
7. Implementar la Guía de Trámites y Servicios
 - Publicar y documentar
 - Orientar al personal
 - Realizar el seguimiento
8. Revisar y evaluar los trámites de la entidad con el objeto de racionalizarlos, optimizarlos y verificar el cumplimiento del decreto.

En la matriz del plan anexo se incluyen las actividades programadas para la vigencia 2013.

3. La rendición de cuentas institucional

De conformidad con el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas a la ciudadanía y deber ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano. Por su importancia, se requiere que las entidades elaboren anualmente una estrategia de rendición de cuentas y que la misma se incluya en las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Aun cuando la Institución no tiene explícita la estrategia de rendición de cuentas, es uno de los procesos incluidos en su mapa de procesos y ha sido un componente transversal al desarrollo de los mismos. (COGUI mapa <http://goo.gl/GiwhJ> ; proceso de Evaluación de la gestión y rendición de cuentas <http://goo.gl/n2Hfm>)

- Periódicamente la dirección de la Universidad realiza reuniones con diferentes actores universitarios (docentes, estudiantes, administrativos, entre otros) para tratar temas de interés de la gestión universitaria. En estos espacios de interacción se suministra la información que les permite estar al tanto y participar con sus aportes en la dirección universitaria;

- La información general que se entrega a la comunidad se difunde entre otros medios a través de la página web donde se tiene habilitado un link de Rendición de Cuentas con la información de interés para la comunidad de acuerdo con los requerimientos de ley. Además la página es un mecanismo de difusión de las noticias escritas y emitidas en el programa El Campus TV;
- Se realiza la difusión por medios escritos de los principales acontecimientos de la gestión institucional.

La rendición de cuentas a la ciudadanía debe cumplir con unos requisitos o condiciones para garantizar la responsabilidad pública de las autoridades y el derecho ciudadano a exigir explicaciones y realizar el control social, en cumplimiento de los principios de la democracia participativa y publicidad establecidos en la Constitución Política de Colombia. Estos requisitos son:

- a) Informar públicamente sobre la gestión y garantizar que la ciudadanía acceda a la información;
- b) Explicar y justificar los actos y decisiones para ejercer las responsabilidades encomendadas;
- c) Estar dispuesto a la evaluación pública en espacios de deliberación con los ciudadanos;
- d) Incorporar las peticiones ciudadanas a los procesos de diseño y ejecución de políticas públicas;

De acuerdo con la metodología del plan anticorrupción, se definen para cada componente:

i. Información:

- Publicación Presentación institucional actualizada
- Plan de Desarrollo
- Plan de Acción
- Resumen de estadísticas institucionales
- Boletín Estadístico
- Estados Financieros
- Plan de Compras
- Información financiera de interés general
- Plan de Gobierno

ii. Información de seguimiento y avance:

- Evaluación del Plan de Acción
- Evaluación del SCI
- Seguimiento del PDU
- Resultados de Control Interno Contable
- Informe de Gestión Anual

iii. Medios y canales de información:

- Cartelera Informativa
- Correo electrónico
- Boletines Electrónicos
- Uninotas
- Ágora

- Emisora Cultural UNIMAGDALENA Radio
- Portal web
- Canal Unimagdalena TV en Youtube

Entre las estrategias que se adoptarán la principal corresponde a la definición de las normas requeridas para formalizar el ejercicio de la rendición de cuentas, establecer los procedimientos y metodologías, estructuras, prácticas y resultados esperados de su ejecución. Con base en estos lineamientos se determinarán las acciones de diálogo y los incentivos a las conductas positivas.

Al finalizar este proceso la Universidad deberá contar con una guía donde se define la metodología que será utilizada para la realización de la rendición de cuentas y promover así una cultura de revisión periódica de la misma con el propósito de introducir mejoras a esta actividad institucional.

4. Estrategia de Servicio al Ciudadano

El componente está orientado por la Política Nacional de Servicio al Ciudadano que busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

Se han identificado los avances alcanzados en los tres componentes de esta estrategia: arreglos institucionales, procesos y procedimientos, y servidores públicos competentes y comprometidos.

El creciente uso de canales electrónicos para la prestación del servicio a usuarios/ciudadanos y la posibilidad de vinculación a estos, ponen de manifiesto la necesidad de implementar más servicios y de utilizar este tipo de canales.

Uno de los elementos esenciales de la estrategia es la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Actualmente se cuenta con un link en la página web institucional para que los ciudadanos manifiesten sus quejas, inquietudes y reclamos. El Buzón PQR es un canal de comunicación directa de la Universidad con cualquier miembro de la comunidad universitaria, partes interesadas, grupos de interés o cualquier ciudadano en general.

Al momento de registrar una solicitud en el buzón, el ciudadano describe claramente lo ocurrido y puntualizar el caso. Indica una dirección de correo electrónico en la cual pueda recibir la confirmación de envío, requerida para dar inicio al trámite, y la respuesta a su solicitud. Desde el Sistema COGUI, se realiza seguimiento y control a la atención oportuna y trámite de su solicitud.

En los procedimientos se establecen los mecanismos que se utilizan para atender y recibir las percepciones, quejas, reclamos o sugerencias que presenten los usuarios de los servicios que prestan todos los procesos de la Universidad. Los líderes de los procesos deben resolver y contestar las solicitudes dentro de los términos legales establecidos.

Con base en los registros del sistema se elabora un informe de las PQR consolidado que se presenta trimestralmente a la Alta Dirección y se evalúa el tratamiento que se ha dado a cada una de ellas para proponer acciones cuando sea requerido.

Por otra parte, en relación con las comunicaciones que se presentan en las dependencias, todas las actividades de recepción, radicación y registro de documentos se realizan de forma centralizada, de tal forma que asegura la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones que facilita el control y el seguimiento de los documentos.

También se adelantan todos los años encuestas de satisfacción al usuario y se generan informes de resultados de las mismas que se dan a conocer a todos los procesos para direccionar acciones de mejoramiento en el servicio. En reunión con la Alta Dirección se presenta el informe y se definen las acciones institucionales resultado de la lectura y análisis del mismo.

A través de este componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y en articulación con el componente de racionalización de trámites, la Institución busca con los proyectos planteados para la vigencia 2013 facilitar a la comunidad y ciudadanía sus trámites disminuyendo los desplazamientos, filas, tiempo requerido y dinero, con resultados eficientes y confiables.

Anexo

**Matriz Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
2013**

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013

Universidad del Magdalena

Componente	Actividades	Entregable	Fecha		Responsable Proceso / Equipo de trabajo	Avances		Observaciones
			Inicio	Fin		Agosto 31	Diciembre 30	
Mapa de riesgos de corrupción	Identificar riesgos de corrupción para los procesos	Mapa de riesgos de corrupción	Septiembre	Octubre	Grupo de Gestión de la Calidad Líderes de proceso			
	Construir el mapa de riesgos de corrupción Institucional		Noviembre	Diciembre	Grupo de Gestión de la Calidad			
Estrategia Antitrámites	Identificar las oficinas en las cuales los ciudadanos realizan trámites	Inventario de trámites	Julio	Agosto	Secretaría General			
	Identificar los trámites eliminados o modificados por ley	Informe de Racionalización de Trámites	Septiembre	Diciembre	Oficina Asesora Jurídica Secretaría General			
	Revisar procesos, procedimientos y normas	Procedimientos ajustados	Septiembre	Diciembre	Oficina Asesora Jurídica Secretaría General			
		Cronograma de actividades	Octubre	Diciembre	Grupo de Gestión Documental			
Estrategia de rendición de cuentas	Elaborar una propuesta para la creación de un portal web institucional	Propuesta portal web institucional	Julio	Diciembre	Grupo de Servicios Tecnológicos			
	Identificar la información institucional para publicar en el link de rendición de cuentas	Inventario información institucional de rendición de cuentas para publicación en la web institucional	Marzo	julio	Oficina Asesora de Planeación			
	Publicar periódicamente Información Institucional	Plan de Desarrollo Unimagdalena 2010-2019, Resumen de estadísticas institucionales 2013, Boletín Estadístico 2011 y 2012, Estados Financieros 2012, Información financiera de interés, UniNotas, Ágora, entre otros.	Enero	Diciembre	Oficina Asesora de Planeación			
	Actualizar información a través de las redes sociales	Registro de novedades en twitter, facebook, picasa, youtube	Enero	Diciembre	Dirección de Comunicaciones			
	Definir una guía para la realización de las actividades de rendición de cuentas	Guía de Rendición de Cuentas	Septiembre	Diciembre	Oficina Asesora de Planeación			
	Realizar un inventario de información para publicar en formatos abiertos	Inventario de datos	Septiembre	Diciembre	Grupo de Servicios Tecnológicos			
	Realizar actividades de capacitación para promover actividades de rendición de cuentas	Informe de resultados	Julio	Diciembre	Dirección de Talento Humano			

Componente	Actividades	Entregable	Fecha		Responsable Proceso / Equipo de trabajo	Avances		Observaciones
			Inicio	Fin		Agosto 31	Diciembre 30	
Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano	Diseñar protocolos de atención al ciudadano	Protocolo de atención al ciudadano	Mayo	Diciembre	Grupo de Gestión Documental			
	Implementar la señalización institucional para la orientación al ciudadano	Señalización	Septiembre	Diciembre	Vicerrectoría Administrativa			
	Diseñar e implementar mecanismos de atención al ciudadano en línea.	Chat, videoconferencia, redes sociales habilitados	Mayo	Diciembre	Grupo de Servicios Tecnológicos			
	Actualizar el normograma Institucional con la normatividad de servicio y participación ciudadana	Normograma actualizado	Mayo	Diciembre	Oficina Asesora Jurídica			
	Habilitar un espacio de interacción en línea en el sitio web para encuestas de opinión.	Sitio web de encuestas de opinión	Agosto	Diciembre	Grupo de Servicios Tecnológicos			
	Habilitar mecanismos de suscripción a servicios de información	Mecanismos de suscripción habilitados	Septiembre	Diciembre	Grupo de Servicios Tecnológicos			
	Construir un sistema de registro de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Sistema de registro en funcionamiento	Junio	Diciembre	Grupo de Gestión Documental			
	Identificar las necesidades de espacios físicos y de facilidades estructurales para la atención a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores	Documento diagnóstico	Julio	Diciembre	Dirección de Bienestar Universitario			
	Realizar actividades de capacitación y sensibilización en el servicio al ciudadano para los servidores públicos	Informe de resultados de las actividades de capacitación	Junio	Diciembre	Dirección de Talento Humano			